

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang ke-1 (Yuni & Adnan, 2022) dengan judul penelitian Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik . Penelitian yang dilakukan ini beranjak dari permasalahan masih sedikitnya jumlah masyarakat yang memanfaatkan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile ini serta kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile ini sehingga mengakibatkan masih terdapat masyarakat yang menggunakan jasa calo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini belum efektif karena masyarakat masih awam, sosialisasi kurang optimal, dan infrastruktur jaringan internet belum memadai. Hal ini menghambat tujuan utama aplikasi sebagai pendukung pemerintahan berbasis elektronik.

Penelitian selanjutnya ke-2 oleh (Arief, & Yunus Abbas, 2021) Dengan judul Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Meskipun diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik, penerapan SPBE sering menghadapi kendala, terutama di negara berkembang. Hasilnya mengidentifikasi tujuh kendala utama dalam penerapan SPBE di negara maju dan berkembang: Infrastruktur TI, Sumber Daya Manusia, Kebijakan, Politik, Ekonomi, Geografi, dan Budaya. Kendala ini menjadi panduan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui SPBE.

Penelitian terdahulu yang selanjutnya ke-3 yang ditulis oleh (Hamjen, 2023) dengan judul Sistem Informasi Prioritas Untuk Layanan Publik Pada Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Kota Palangkaraya. Pelayanan publik sangat diperlukan dalam pemerintahan terlebih lagi dengan penerapan SPBE maka pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien dan efektif apabila didukung oleh sistem informasi yang baik. Namun ketersediaan sistem informasi juga perlu diprioritaskan sesuai dengan kompetensi SDM TIK, maka penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan

memetakan sistem informasi prioritas pada layanan publik SPBE Kota Palangkaraya. Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat 24 sistem informasi atau aplikasi yang dikategorikan mudah diakses dan memiliki *impact* yang tinggi (*high-easy*). Sedangkan untuk sistem informasi atau aplikasi yang dikategorikan sulit diakses tapi memiliki *impact* yang tinggi (*high-hard*) yaitu berjumlah 10 aplikasi. Dengan dilakukannya identifikasi dan pemetaan sistem informasi prioritas tersebut diharapkan pengembangan dan pemanfaatannya dapat meminimalisir kesalahan yang diakibatkan oleh *human error* pada layanan publik SPBE.

Penelitian terdahulu yang selanjutnya ke-4 dilakukan oleh (Meiyenti, 2020) dengan judul Implementasi Inovasi E-Kelurahan : Pelayanan Kelurahan Berbasis Elektronik Pada Kelurahan Di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi E-kelurahan di Kota Padang sudah diterapkan dengan baik dan dapat dilihat pada website yang telah disediakan. Kendala dalam implementasi E-Kelurahan terdapat pada internal organisasi dan eksternal dari masyarakat. Sedangkan upaya yang dilakukan yaitu kelurahan akan melakukan sosialisasi lebih lanjut mengenai program e-kelurahan, baik itu sosialisasi kepada pegawai kantor maupun sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat secara khusus. Dapat disimpulkan bahwa E-Kelurahan merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan proses transaksi dan monitoring pembuatan dokumen yang ada pada pemerintahan di kelurahan.

Penelitian terdahulu ke-5 yang ditulis oleh (Adinata et al., 2024) dengan judul Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Batam. Dari 5 kabupaten/kota di Provinsi Kepulauan Riau, Kota Batam merupakan satu-satunya yang memiliki indeks SPBE tinggi. Namun demikian, dalam pelaksanaan kebijakan SPBE tersebut, muncul berbagai tantangan, salah satunya adalah belum adanya kerja sama antar penyelenggara SPBE. Hal ini mengakibatkan terjadinya kesenjangan antara hasil yang diharapkan dengan pelaksanaan yang sebenarnya, mengingat Pemerintah Kota Batam memiliki tingkat kematangan SPBE tertinggi di Provinsi Kepulauan Riau. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan SPBE di Kota Batam belum terlaksana secara maksimal. Persoalan ini muncul karena: belum adanya pemahaman yang mendalam tentang kebijakan di antara para penanggung jawab

implementasinya, belum optimalnya koordinasi antar pelaksana, dan belum efektifnya sosialisasi pedoman kebijakan.

Penelitian terdahulu yang selanjutnya ke-6 yang ditulis oleh (Fitri et al., 2024) berjudul Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SPBE pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung memperoleh indeks 3.37 atau masuk dalam predikat baik sebagaimana data hasil evaluasi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2023. Penerapan SPBE Provinsi Lampung memiliki kesesuaian dengan 8 (delapan) dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan sesuai dengan Teori Good Governance, yaitu penerapan SPBE memenuhi kepastian hukum berdasarkan regulasi baik di tingkat pusat maupun daerah, penerapan SPBE memenuhi asas kemanfaatan bagi penggunanya, tidak berpihakan dalam pemberlakuan Peraturan Gubernur Lampung tentang SPBE, aplikasi SPBE yang memberikan layanan secara cermat kepada penggunanya, perangkat daerah tidak menyalahgunakan kewenangan dalam aplikasi SPBE,transparansi dalam penerapan SPBE, adanya pemenuhan kepentingan umum, dan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Penelitian terdahulu yang selanjutnya ke-7 dilakukan oleh (Hidayatullah et al., 2024)dengan judul Tingkat Kematangan Penerapan SPBE di Kabupaten Bima: Implikasi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kabupaten Bima memiliki keunggulan dalam layanan administrasi pemerintahan daerah berbasis elektronik, namun terdapat kelemahan pada manajemen audit dan infrastruktur TIK. Meskipun demikian, aplikasi modern seperti SIGESIT, SANTABE, LAMBARASA, ARLOOPA, dan SIDAK telah membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Untuk mempertahankan keunggulan ini, diperlukan pemeliharaan sistem SPBE, peningkatan kompetensi SDM, dan penguatan infrastruktur. Fokus pada pengembangan TIK dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik serta peningkatan kualitas layanan publik diharapkan dapat mengatasi tantangan yang masih ada, menjadikan Kabupaten Bima sebagai contoh keberhasilan dalam penerapan teknologi untuk pelayanan publik.

Penelitian selanjutnya ke-8 oleh (Pangerapan et al., 2022) berjudul “Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa. Hasil penelitian disimpulkan, Sumberdaya manusia sebagai implementor cukup memadai dan dapat diberdayakan meskipun ada keterbatasan dalam hal kemampuan dan sarana prasarana yang belum memadai, jaringan konektifitas untuk mengakses data SAPK sering mengalami gangguan dan perlu tambahan komputer

Penelitian terdahulu yang selanjutnya ke-9 ditulis oleh (Wahyuni, 2023) berjudul Implementasi Pemerintah Daerah Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Sumatera Barat sudah memiliki banyak layanan administrasi dan layanan publik yang berbentuk elektronik. Adapun dari segi kelembagaan didapatkan hasil bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) menjadi leading sector pengelola SPBE. Padahal dalam Peraturan Daerah untuk mewujudkan keterpaduan dan keselarasan Pengelolaan SPBE akan dibentuk Komite Teknologi Informasi Daerah dan Government Chief Information Officer yang masih belum terealisasi sampai sekarang. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa implementasi SPBE di Provinsi Sumatera Barat masih dalam proses pematangan agar dapat dimanfaatkan secara massif sebagai bagian dari sistem pemerintahan yang benar-benar berbasis elektronik.

Penelitian terdahulu yang ke-10, ditulis oleh (Prawira & Paraniti, 2023) dengan judul Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan. Revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak lainnya. Serta pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Penelitian terdahulu yang ke-11, ditulis oleh (Putri, 2023) dengan judul Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kepegawaian Daerah Kabupaten Pringsewu Berbasis Website (Studi Kasus Bkpsdm Kabupaten Pringsewu). Dalam mewujudkan layanan Paperless dalam mendukung Good Governance serta Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Selama ini Pelayanan Kepegawaian pada BKPSDM Kabupaten Pringsewu dilakukan secara manual dengan mendatangi kantor BKPSDM dan menyerahkan sejumlah dokumen persyaratan kepada Petugas yang bertanggung jawab. Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kepegawaian Daerah yang selanjutnya dikenal dengan nama “Pak-D” lahir dan dibangun untuk memudahkan dan mendukung terwujudnya SPBE di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pringsewu.

Penelitian terdahulu yang ke-12, ditulis oleh (Maryuni et al., 2024) dengan judul Pelayanan digital terpadu dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Transformasi digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kubu Raya menghadapi tantangan yang signifikan, terutama dalam kaitannya dengan keterbatasan sumber daya, teknis, finansial, dan infrastruktur. Hasil FGD menunjukkan bahwa meskipun terdapat hambatan, strategi implementasi dapat difokuskan pada pelatihan teknis, integrasi sistem layanan, dan kolaborasi dengan universitas serta sektor-sektor swasta yang ada. Pelatihan staf perpustakaan mengenai teknologi digital diharapkan dapat meningkatkan kemampuan teknis mereka dalam mendukung transformasi pelayanan digital. Selain itu, perlu adanya upaya pencarian sumber pendanaan alternatif seperti hibah dan sponsor untuk mendukung keberlanjutan program ini.

Penelitian terdahulu yang ke-13, ditulis oleh (Mohi & Botutihe, 2020) dengan judul Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hasil penelitian menunjukkan kapasitas atau kemampuan pemerintah Kabupaten Gorontalo dalam menerapkan konsep E-Gov perlu dilakukan evaluasi dan terus ditingkatkan terutama terkait dengan anggaran. Hal ini terlihat dari keterbatasan dana yang tidak dialokasikan

khusus untuk Electronic Government, terbatasnya alokasi dana yang telah dianggarkan oleh Pemerintah di Kabupaten Gorontalo masih belum mencukupi untuk pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, sehingga penggunaan dan pemanfaatan anggaran harus efektif dan efisien. Penerapan E-Gov di Kabupaten Gorontalo sudah berjalan dengan baik. Namun, masih ada beberapa kendala yang dihadapi, hal ini dapat dilihat dari sumber daya manusia yang direkrut dalam mengelola Electronic Government belum memiliki kompetensi dan keahlian di bidang tersebut bahkan ada yang tidak memiliki keahlian di bidang teknologi.

Penelitian terdahulu yang ke-14, ditulis oleh (Awaludin, 2019) dengan judul Penguatan Kompetensi Sdm Teknologi Informasi & Komunikasi (Tik) Dalam Mengoptimalkan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tata kelola pemerintahan berbasis pengembangan teknologi informasi dan inovasi diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Implementasi melalui pembelajaran metode e-learning yang dilakukan, khususnya dengan materi pengenalan sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diperoleh hasil rata-rata 9,09, yang menunjukkan bahwa pengenalan SPBE berhasil meningkatkan kompetensi SDM (TIK) di Dinas Kominfo dan Statistik Kabupaten Bandung Barat.

Penelitian terdahulu yang ke-15, ditulis oleh (La Adu et al., 2022) dengan judul Hambatan-Hambatan Dalam Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Pada Pemerintah Daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah dalam menerapkan layanan SPBE dapat dikategorikan ke dalam 4 hambatan / aspek, yaitu kebijakan/regulasi, perencanaan dan anggaran, sumber daya manusia, serta infrastruktur TI. Hambatan-hambatan tersebut dapat menjadi rujukan bagi pemerintah daerah untuk melakukan perbaikan dalam implementasi layanan SPBE sehingga kualitas pelayanan publik pada masyarakat menjadi lebih baik.

Penelitian terdahulu yang ke-16, ditulis oleh (Nabila Septia Warman et al., 2022) dengan judul Implementasi Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru. Hasil studi ini adalah penerapan

kebijakan inovasi dalam penyelenggaraan SPBE di kota Pekanbaru telah dilaksanakan dengan cukup baik, dapat dilihat dari terciptanya aplikasi layanan yang memudahkan masyarakat di Kota Pekanbaru. Adapun hambatan-hambatan yang ada yaitu, keterbatasan penyebaran sosialisasi mengenai aplikasi dan keterbatasan SDM yang memiliki keahlian teknis TIK.

Penelitian terdahulu yang ke-17, ditulis oleh (Hidayah & Almadani, 2022) dengan judul Analisis Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil dari penulisan menunjukkan tingkat kematangan SPBE Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan memperoleh nilai indeks sebesar 2.05 dengan predikat “Cukup”. Beberapa aspek penilaian SPBE direpresentasikan memiliki nilai kontribusi sangat rendah yang mengakibatkan kurangnya nilai indeks SPBE Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Salah satunya yakni aspek audit TIK, dengan tiga indikator penilainya (indikator 29 Pelaksanaan audit infrastruktur SPBE, indikator 30 pelaksanaan audit aplikasi SPBE dan indikator 31 pelaksanaan audit keamanan SPBE). Masing-masing indikator pada aspek audit TIK memiliki kelemahan yang sama yakni belum bisa dilakukan asesmen secara representatif karena tidak ada satupun bukti dukung yang menjelaskan sesuai dengan kriteria yang ditentukan, sehingga diperoleh nilai yang paling rendah.

Penelitian terdahulu yang ke-18, ditulis oleh (Arief, & Yunus Abbas, 2021) dengan judul Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hasil penelitian menemukan bahwa kendala dalam penerapannya di negara berkembang dan negara maju dapat dikategorikan menjadi tujuh kendala/aspek, yaitu Infrastruktur TI, Sumber Daya Manusia, Kebijakan/Perundang-undangan, Politik, Ekonomi, Geografi dan Budaya. Kendala-kendala tersebut dapat menjadi acuan bagi pemerintah untuk melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan SPBE sehingga kualitas pelayanan dapat lebih baik.

Penelitian terdahulu yang ke-19, ditulis oleh (Bouty et al., 2019) dengan judul Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Maturity Model* (Kasus Di Pemerintah Kota Gorontalo). Hasil penelitian menunjukkan penyelenggaraan sistem pemerintahan

berbasis elektronik pada pemerintah Kota Gorontalo memperoleh predikat BAIK dengan total nilai indeks yang dicapai sebesar 2.88. Beberapa indikator yang memiliki nilai indeks terendah dari hasil pengukuran dan penilaian diinformasikan dalam penelitian ini untuk selanjutnya menjadi rekomendasi perbaikan bagi pemerintah Kota Gorontalo.

Penelitian terdahulu yang ke-20, ditulis oleh (Choirunnisa et al., 2023) dengan judul Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pemerintah berbasis elektronik memiliki peran penting dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan mengurangi hambatan fisik, meningkatkan efisiensi, dan memberikan manfaat tambahan seperti transparansi dan partisipasi publik yang lebih aktif, sistem ini dapat mempercepat proses pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Untuk mengoptimalkan peran sistem pemerintah berbasis elektronik, perlu dilakukan upaya bersama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam memperbaiki infrastruktur, literasi digital, dan perlindungan data.

Penelitian terdahulu yang ke-21, ditulis oleh (Rusdy & Flambonita, 2023) dengan judul Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan *Good Governance*. Terselenggaranya good governance dapat mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Maka diperlukan pengembangan dan penerapan sistem partisipasi, transparansi dan akuntabilitas yang jelas dan nyata sehingga Penerapan SPBE di Pemerintah Daerah dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab karena masih ditemukan di beberapa pemerintah daerah masih belum melaksanakan SPBE karena itu di masa mendatang perlu membuat dasar hukum yang lebih tinggi daripada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE agar SPBE dapat dilaksanakan oleh pemerintah daerah dengan sebagaimana mestinya.

2.2 Konsep/Teori

1.2.1 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan sebuah konsep dan upaya pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam

memberikan pelayanan publik. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE (Rusdy & Flambonita, 2023). SPBE menjadi peluang untuk pemerintah dalam melakukan inovasi, khususnya di era revolusi teknologi informasi dan komunikasi, yakni dengan menyelenggarakan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak lainnya. SPBE juga memberi ruang untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel. Selain itu, SPBE juga mendorong kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan dalam mencapai tujuan bersama. Pemerintah menyadari pentingnya transformasi digital dengan SPBE untuk mendukung semua sektor pembangunan. Upaya implementasi SPBE dilakukan oleh pemerintah melalui peraturan perundang-undangan sektoral yang terkait dengan perlunya penyelenggaraan SPBE (Madya Putra Yaumul Ahad & Nugraha Barsei, 2023).

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan transformasi dalam tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan publik (Daraba et al., 2023). SPBE tidak hanya berfokus pada digitalisasi proses administratif, tetapi juga mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, inovatif, dan akuntabel. Sebelum lahir Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, SPBE dikenal dengan istilah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau Electronic Government (Pemerintah Pusat, 2018). Terdapat 5 kriteria yang menjadi dasar bagaimana penerapan SPBE bagi masyarakat. Lima kriteria tersebut meliputi :

- 1) Government to Citizen (G2C) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat di dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintahan.

- 2) Government to Business (G2B) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan bisnis. Di karenakan sangatlah dibutuhkan relasi yang sangat baik, diantara pemerintah dengan kalangan bisnis. Dan tujuannya ialah demi sebuah kemudahan berbisnis masyarakat dari kalangan pebisnis.
- 3) Government to Government (G2G) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan agar dapat memenuhi berbagai macam informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah yang satu dengan pemerintah lainnya, dan untuk memperlancar dan juga mempermudah sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.
- 4) Government to Employees (G2E) ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan pegawainya. Hubungan ini bertujuan agar para pegawai pemerintahan ataupun pegawai negeri dapat meningkatkan kinerja beserta kesejahteraan dari para pegawai yang bekerja pada salah satu institusi pemerintah.
- 5) Government to Non-Profit (G2N) ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan Lembaga atau Institusi Non Profit, seperti NGO, Partai Politik, dan lain-lain. Hubungan ini bertujuan agar lembaga atau institusi non profit dapat di kelola dengan baik, sehingga tujuan lembaga atau institusi ini dapat terwujud sesuai dengan fungsi dan wewenangnya masing-masing.

Berikut arah kebijakan dan strategi SPBE pemerintah pusat seperti yang tertuang dalam Perpres No. 95 Tahun 2018 (Pemerintah Pusat, 2018) tentang Tata Kelola SPBE :

- 1) Penguatan kapasitas pengelolaan dan sistem koordinasi pelaksanaan SPBE untuk membangun SPBE yang terpadu di dalam dan antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.
 - a. Untuk mewujudkan SPBE yang terpadu, Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah perlu melakukan upaya transformasi yang mendasar dan berkelanjutan di dalam pengelolaan dan sistem koordinasi pelaksanaan SPBE. Keterpaduan SPBE ditujukan untuk memanfaatkan sumber daya SPBE secara optimal dan mencegah timbulnya duplikasi inisiatif dan anggaran dalam pelaksanaan SPBE.

- b. Strategi untuk mencapai penguatan kapasitas pengelolaan dan sistem koordinasi pelaksanaan untuk membangun SPBE yang terpadu di dalam dan antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah adalah:
 1. Melakukan pembentukan dan penguatan tim koordinasi SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah;
 2. Membangun Arsitektur SPBE Nasional dan Arsitektur SPBE Instansi Pusat dan Arsitektur SPBE Pemerintah Daerah; dan
 3. Melakukan penyederhanaan proses bisnis yang terintegrasi di dalam dan antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.
- 2) Penguatan kebijakan SPBE yang menyeluruh dan terpadu
- a. Kebijakan SPBE yang menyeluruh diarahkan untuk melibatkan semua pemangku kepentingan di dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan SPBE yang mencakup kebijakan makro, kebijakan meso, dan kebijakan mikro SPBE. Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dalam melakukan perumusan dan pelaksanaan kebijakan SPBE hendaknya berkoordinasi dengan Tim Koordinasi SPBE Nasional sehingga menciptakan kebijakan SPBE yang terpadu.
 - b. Strategi untuk mencapai penguatan kebijakan SPBE yang menyeluruh dan terpadu adalah:
 1. Meningkatkan koordinasi antar Instansi Pusat, Pemerintah Daerah, dan masyarakat di dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan SPBE;
 2. Melakukan harmonisasi kebijakan antara Tim Koordinasi SPBE Nasional, pimpinan Instansi Pusat, dan kepala daerah; dan
 3. Melakukan evaluasi penerapan kebijakan SPBE secara nasional.

Berikut layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Adinata et al., 2024), antara lain :

- 1) Pengembangan layanan SPBE yang berorientasi kepada pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat.
 - a. Layanan SPBE yang berorientasi kepada pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat dilakukan untuk mendorong pemerintah dapat hadir dalam melayani masyarakat termasuk masyarakat yang

terpencil, terluar, dan berkebutuhan khusus, serta untuk melibatkan masyarakat dalam penyusunan kebijakan publik yang akan memberi manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat.

b. Strategi untuk mencapai pengembangan layanan SPBE yang berorientasi kepada Pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat adalah:

1. Memastikan kebutuhan pengguna SPBE terhadap layanan SPBE terpenuhi; dan
2. Membangun portal pelayanan publik dan administrasi pemerintahan.

2) Peningkatan kualitas layanan SPBE yang berkesinambungan

a. Peningkatan kualitas layanan SPBE dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan layanan SPBE dan memberikan kepuasan kepada pengguna SPBE.

b. Strategi untuk mencapai peningkatan kualitas layanan SPBE yang berkesinambungan adalah:

1. Melakukan integrasi layanan di dalam dan antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah; dan
2. Menerapkan manajemen dan teknologi layanan SPBE yang tepat guna dan tepat sasaran.

Berikut SPBE harus dilaksanakan dengan beberapa prinsip Menurut Perda Kota Magetan Nomor 27 Tahun 2021 antara lain , yaitu :

- 1) Efektivitas, merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE dengan berhasil guna sesuai dengan kebutuhan.
- 2) Keterpaduan, merupakan pengintegrasian sumber daya yang mendukung SPBE.
- 3) Kesyinambungan, merupakan keberlanjutan SPBE secara terencana, bertahap, dan terus menerus sesuai dengan perkembangannya.
- 4) Efisiensi, merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang tepat guna.
- 5) Akuntabilitas. merupakan kejelasan fungsi dan pertanggungjawaban dari SPBE.

- 6) Interoperabilitas, merupakan koordinasi dan kolaborasi antar Proses Bisnis dan antar sistem elektronik, dalam rangka pertukaran data, informasi, atau Layanan SPBE.
- 7) Keamanan, merupakan kerahasiaan, keutuhan, ketersediaan, keaslian, dan kenirsangkalan (nonrepudiation) sumber daya yang mendukung SPBE.

1.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Susilawati et al., 2021). Pelayanan publik adalah salah satu tugas pokok terpenting pemerintah untuk diberikan kepada masyarakat. Menurut (Daraba et al., 2023), pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya (Rahmadany, 2021).

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Yuningsih, 2022).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang kurangnya meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Jangka waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Berikut asas – Asas Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 6 (enam) poin ialah :

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah, dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Dalam peningkatan pelayanan publik, mengemukakan prinsip -prinsip dalam penyediaan pelayanan sektor publik (Nurrahman et al., 2021), yaitu :

- 1) Menetapkan standar pelayanan, dimana standar tidak hanya menyangkut kualitas produk melainkan standar prosedur pelayanan yang diberikan.
- 2) Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, serta menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
- 3) Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil.
- 4) Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat, artinya setiap unit unit pelayanan yang disediakan bagi masyarakat harus benar – benar mudah diakses oleh masyarakat.
- 5) Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang, artinya ketika terjadi suatu penyimpangan dalam pelayanan publik maka personil pemberi layanan harus membenarkan sesuai dengan kapasitasnya.
- 6) Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik terdapat 6 (enam) unsur – unsur pelayanan publik yang dikemukakan oleh (Daaris & Imam, 2024), antara lain:

1. Penyedia layanan, yaitu merupakan unsur penting yang menggerakkan pelayanan publik, dimana penyedia layanan merupakan pihak yang memberi pelayanan baik berupa barang ataupun jasa – jasa.
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen, dimana penerima layanan merupakan pihak yang menerima berbagai layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
3. Jenis layanan, yaitu merupakan layanan yang disediakan oleh penyedia layanan untuk diberikan kepada yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, yaitu dalam memberikan pelayanan tentunya harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi unsur penting dikarenakan tingkat dari kepuasan pelanggan sangat berkaitan dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka terima