

Analisis Kesiapan Penerapan Sistem Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Pelayanan E-KTP Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lebak

Rani Anggreini Dewi¹, Aliyah², Mahriva Elda Azhani³, Nurul Hotimah⁴,
Firya Al Nabillah⁵, Reza Damayanti⁶
Administrasi Publik, Universitas Bina Bangsa, Serang, Banten, Indonesia^{1,2,3,4,5,6}

*Email Korespodensi: aliyaaaaaa6578@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima 08-06-2026
Disetujui 14-06-2026
Diterbitkan 16-06-2026

ABSTRACT

Digital transformation in public administration has prompted various public agencies to adopt electronic systems, including in civil registration services. This study aims to examine the readiness of the Lebak Regency Population and Civil Registration Office to implement the Electronic-Based Government System (SPBE) for e-ID card services. The study was conducted using a descriptive qualitative approach with data collection techniques including field observations, in-depth interviews, and document analysis. Data analysis followed the interactive model by Miles, Huberman, and Saldana (2014), which encompasses data condensation, data presentation, and the drawing and verification of conclusions. The research findings indicate that the level of SPBE readiness within the agency is not uniform across all dimensions examined. The regulatory and policy framework is the strongest aspect, supported by a tiered legal framework ranging from the national to the local level. Leadership commitment and digital service innovations that have been in place since 2020 also serve as positive organizational assets. On the other hand, the limited number of civil servants, the suspension of formal training due to budget cuts, and the limited reach of digital services to the public remain challenges that require serious attention. Data indicates that out of approximately 1,500,000 residents, only about 1% are registered as users of online services, suggesting that the information gap is far more significant than the technological gap itself. This study recommends strengthening human resource capacity, optimizing infrastructure development budgets, and intensifying public communication as priority steps toward a more inclusive and equitable implementation of the SPBE.

Keywords: SPBE; e-KTP; Kesiapan Organisasi; Disdukcapil; Pelayanan Publik Digital

ABSTRAK

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan telah mendorong berbagai instansi publik untuk mengadopsi sistem berbasis elektronik, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana kesiapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak dalam mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada layanan e-KTP. Kajian dilakukan melalui pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi lapangan, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Analisis data mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesiapan SPBE di instansi tersebut belum seragam di seluruh dimensi yang diteliti. Kerangka regulasi dan kebijakan merupakan aspek yang paling kokoh, didukung oleh instrumen hukum yang berjenjang dari level nasional hingga daerah. Komitmen kepemimpinan dan inovasi layanan digital yang telah berjalan sejak tahun 2020 juga menjadi modal positif dari sisi organisasi. Di sisi lain, keterbatasan kuantitas aparatur, terhentinya pelatihan formal akibat pemangkasan

anggaran, serta minimnya jangkauan informasi layanan digital kepada masyarakat menjadi kendala yang masih perlu mendapat perhatian serius. Data menunjukkan bahwa dari sekitar 1.500.000 penduduk, hanya sekitar 1% yang terdaftar sebagai pengguna layanan daring, mengindikasikan bahwa kesenjangan informasi jauh lebih dominan daripada kesenjangan teknologi itu sendiri. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi anggaran pengembangan infrastruktur, serta intensifikasi komunikasi publik sebagai langkah prioritas menuju implementasi SPBE yang lebih inklusif dan merata.

Katakunci: SPBE; e-KTP; Kesiapan Organisasi; Disdukcapil; Pelayanan Publik Digital

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Dewi, R. A., Aliyah, A., Azhani, M. E. ., Hotimah, N. ., Al Nabillah, F. ., & Damayanti, R. . (2026). Analisis Kesiapan Penerapan Sistem Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Pelayanan E-KTP Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lebak. *Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(4), 5927-5939. <https://doi.org/10.63822/vyzd7h20>

PENDAHULUAN

Perkembangan e-government di seluruh dunia menunjukkan perubahan besar dalam penyelenggaraan pemerintah berbasis teknologi digital. Negara-negara telah mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan publik, efisiensi, dan transparansi. Digitalisasi layanan dan integritas sistem antar instansi serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan adalah tujuan dari penerapan pemerintahan elektronik di seluruh dunia. Menurut beberapa penelitian, penerapan e-government dapat meningkatkan kecepatan pelayanan publik dan mengurangi birokrasi yang rumit. Namun demikian, keberhasilan implementasinya dipengaruhi oleh sejumlah masalah yang terus muncul, termasuk gap digital, keterbatasan infrastruktur, dan kesiapan SDM yang tidak merata (Yulia et al., 2024).

Perkembangan e-government di banyak negara menunjukkan bahwa faktor sosial dan kelembagaan juga berperan dalam keberhasilan penerapan. Keberhasilan e-government ditentukan oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital, kualitas layanan yang diberikan, dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut. Menurut penelitian, integritas sistem yang lemah, keterbatasan akses teknologi, dan kurangnya literasi digital masyarakat menyebabkan banyak negara mengalami kesulitan menerapkan e-government. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital pemerintahan membutuhkan pendekatan yang komprehensif, baik dari segi teknologi maupun kebijakan, serta kesiapan masyarakat sebagai pengguna (Andrew Wijaya & Mohammad Saleh, 2025)

Perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sistem pemerintahan Indonesia, telah disebabkan oleh perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan publik yang cepat, efektif, transparan, dan akuntabel. Namun, dalam kenyataannya, pelayanan publik Indonesia masih menghadapi sejumlah masalah, termasuk layanan yang lambat, rumit, dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Studi menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi yang buruk, dan sistem pelayanan digital yang tidak optimal adalah penyebab pelayanan publik yang buruk di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara tuntutan masyarakat dan kinerja pelayanan pemerintah (Rumakat, 2025)

Kondisi ini menunjukkan bahwa masalah pelayanan publik Indonesia tidak hanya bersifat administratif; itu juga menunjukkan bahwa ada masalah yang lebih kompleks yang berkaitan dengan struktur dan budaya. Secara struktural, integritas sistem antar instansi pemerintahan belum optimal terhadap perkembangan teknologi yang menghambat transformasi digital. Selain itu, kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik berbasis elektronik juga berdampak pada tingkat pemanfaatannya. Selain itu, kekurangan kemampuan aparatur untuk menjalankan sistem digital menjadi hambatan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih komprehensif untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia dengan meningkatkan sumber daya manusia, reformasi birokrasi, dan penguatan sistem TI (Sumarhaeti, 2025).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan dalam pelayanan publik di Indonesia tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan adanya permasalahan yang lebih kompleks, baik secara struktural maupun kultural. Secara struktural, belum optimalnya integritas sistem antar instansi pemerintah terhadap perubahan teknologi yang menghambat proses transformasi digital. Selain itu, rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis elektronik turut memengaruhi tingkat pemanfaatan pelayanan tersebut. Keterbatasan kompetensi aparatur dalam

mengoprasikan sistem digital juga menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih komprehensif, baik dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, reformasi birokrasi, maupun penguatan sistem teknologi informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia (Wahyudi & Putri, 2025).

Pemerintah membuat ide tentang e-government dan membuat Sistem P. Kondisi ini menunjukkan bahwa masalah pelayanan publik Indonesia bukan hanya masalah administratif; itu juga menunjukkan bahwa masalah tersebut melibatkan masalah struktural dan kultural yang kompleks. Terlepas dari kemajuan teknologi yang menghambat transformasi digital, integritas sistem antar instansi pemerintah masih kurang secara struktural. Selain itu, ketidakpercayaan masyarakat terhadap layanan publik berbasis elektronik memengaruhi tingkat pemanfaatannya. Selain itu, ada batasan pada kemampuan aparatur untuk menjalankan sistem digital, yang menghambat upaya untuk memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih komprehensif untuk meningkatkan sumber daya manusia, reformasi birokrasi, dan penguatan sistem TI untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia (Camico, 2024).

Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) adalah sistem yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut beberapa penelitian, penerapan SPBE dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dengan mengurangi proses manual dan menjaga sistem tetap bersih. Dengan menerapkan SPBE, pelayanan publik diharapkan lebih cepat, lebih transparan, dan lebih mudah diakses oleh masyarakat (Laili Choirunnisa Ahmad Ainur & Ridlo, 2023).

Selain itu, SPBE adalah langkah strategis nasional dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui transformasi digital pemerintahan. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE mengatur bahwa indeks SPBE nasional tahun 2024 akan mencapai skor 3,12 dengan kategori "baik", dan Indonesia berada pada peringkat 64 dalam survei global tentang e-government, yang menunjukkan kemajuan dalam transformasi digital pemerintah. Hasil menunjukkan bahwa penerapan SPBE telah meningkatkan efisiensi pelayanan publik, terutama dalam hal mempercepat proses layanan, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan (Suryana et al., 2025).

Sebuah evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menunjukkan bahwa beberapa lembaga pemerintah, terutama di tingkat daerah, tidak dapat secara merata mengikuti laju transformasi digital, meskipun pencapaian indeks SPBE nasional terus meningkat dari tahun ke tahun. Berdasarkan hasil evaluasi SPBE tahun 2023, yang ditetapkan melalui Keputusan nomor 13 tahun 2024 dari Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Setelah evaluasi, 621 lembaga pemerintah diberi predikat "baik" berdasarkan indeks SPBE nasional sebesar 2,79. Namun, pencapaian ini belum menunjukkan kondisi yang sama di seluruh daerah. Penelitian tentang penerapan SPBE di pemerintah daerah menunjukkan bahwa implementasinya masih menghadapi beberapa masalah, seperti ketidakseimbangan infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, dan masalah keamanan data. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan SPBE secara nasional belum tentu sebanding dengan kematangan penerapan SPBE di setiap kabupaten dan kota. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan analisis yang lebih mendalam terhadap (Fenti Prihatini Tui, Rosman Ilato, 2022).

Meskipun implementasi SPBE berhasil, pemerintah masih menghadapi sejumlah masalah.

Beberapa masalah utama termasuk perbedaan dalam adopsi teknologi antar instansi, keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya interoperabilitas sistem, dan kurangnya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam bidang digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan SPBE tidak hanya membutuhkan dukungan teknologi tetapi juga sinergi kebijakan, keputusan, dan tindakan (Putri & Yunita, 2024)..

Salah satu faktor yang menghambat keberhasilan penerapan SPBE di berbagai daerah adalah rendahnya literasi digital masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan SPBE sangat dipengaruhi oleh kesiapan internal pemerintah secara kelembagaan dan teknis serta kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk mengakses dan memanfaatkan sistem berbasis digital. Kemampuan untuk menggunakan teknologi secara kritis dan kesadaran akan keamanan digital yang perlu ditingkatkan adalah tantangan utama yang dihadapi masyarakat. Ini ditunjukkan oleh fakta bahwa indeks literasi digital nasional masih menempatkannya dalam kategori sedang (Putri & Yunita, 2024).

Selain itu, kurangnya literasi digital masyarakat merupakan salah satu kendala untuk menerapkan SPBE dengan sukses di berbagai wilayah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesiapan internal pemerintah secara kelembagaan dan teknis, serta kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk mengakses dan memanfaatkan sistem berbasis digital, sangat memengaruhi keberhasilan SPBE. Tantangan utama yang dihadapi masyarakat adalah kemampuan untuk menggunakan teknologi secara kritis dan kesadaran akan pentingnya meningkatkan keamanan digital. Ini ditunjukkan oleh fakta bahwa ia tetap berada dalam kategori sedang (sitasi) dalam indeks literasi digital nasional. aktif dalam tata kelola pemerintah, SPBE juga dianggap sebagai alat penting untuk mencapai prinsip tata kelola yang baik, terutama dalam hal efisiensi dan transparansi. Penggunaan SPBE Selain itu, salah satu kendala untuk menerapkan SPBE dengan sukses di berbagai wilayah adalah kurangnya literasi digital masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan SPBE sangat dipengaruhi oleh kesiapan internal pemerintah secara kelembagaan dan teknis serta kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk mengakses dan memanfaatkan sistem berbasis digital.

Kemampuan untuk menggunakan teknologi secara kritis dan kesadaran akan pentingnya meningkatkan keamanan digital adalah tantangan utama yang dihadapi masyarakat. Ini ditunjukkan oleh fakta bahwa indeks literasi digital nasional masih menempatkannya dalam kategori sedang, atau sitasi. memungkinkan pemerintah untuk mengurangi biaya operasional, mempercepat pelayanan, dan digitalisasi prosedur administrasi untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Sistem elektronik dapat memprcepat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Penerapan SPBE digunakan di tingkat nasional dan regional, termasuk di Provinsi Banten. Pelayanan publik berbasis elektronik diperlukan untuk meningkatkan layanan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah daerah memiliki peran penting dalam mengimplementasikan kebijakan SPBE melalui berbagai peraturan dan program yang mendukung digitalisasi pelayanan publik. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SPBE melalui peraturan dan program tersebut sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur.

Proses transformasi digital pemerintahan Provinsi Banten telah menjadi perhatian utama. Studi menunjukkan bahwa fokus perencanaan SPBE berkelanjutan di Provinsi Banten adalah untuk membuat peta rencana SPBE untuk periode 2022–2026. Peta ini mencakup 78 program yang berfokus pada tujuh elemen utama: manajemen, tata kelola, pelayanan, infrastruktur, aplikasi, keamanan SPBE, dan audit TI dan komunikasi. Hasil menunjukkan bahwa pada saat itu, kondisi SPBE Banten masih memiliki

perbedaan yang cukup signifikan antara kondisi aktual dan kondisi ideal yang diharapkan. Ini menunjukkan bahwa penerapan SPBE di Provinsi Banten masih membutuhkan kerja keras dari seluruh pemangku kepentingan untuk mencapai standar pelayanan digital yang optimal dan terintegrasi.

Pada tahun 2024, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi akan secara aktif mendukung lembaga pemerintah di Provinsi Banten untuk terus meningkatkan layanan publik. Ini adalah bagian dari upaya terus menerus untuk meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan hasil pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2023, ada perbaikan yang signifikan dalam nilai pelayanan publik di wilayah Provinsi Banten, dengan rata-rata nilai 4,50 dari skala 5. Namun demikian, pencapaian tersebut belum sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan yang sama di seluruh kabupaten dan kota Provinsi Banten, termasuk Kabupaten Lebak, yang memiliki kondisi geografis yang lebih beragam dibandingkan dengan daerah perkotaan. Ketidaksesuaian ini menjadi salah satu alasan utama mengapa penelitian tentang kesiapan SPBE di tingkat kabupaten masih sangat penting dan relevan.

Selain itu, peran pemerintah daerah juga sangat menentukan dalam memastikan bahwa layanan berbasis elektronik dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah daerah dituntut untuk mampu menyesuaikan kebijakan dengan kondisi sosial dan geografis wilayah masing-masing. Hal ini penting mengingat masih terdapat kesenjangan akses teknologi antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Oleh karena itu, implementasi SPBE di daerah harus disertai dengan strategi yang adaptif serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat agar tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai secara optimal.

Peraturan Bupati Lebak Nomor 157 Tahun 2022 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan adalah salah satu cara kebijakan dilaksanakan di Kabupaten Lebak. Pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan data kependudukan yang tertib dan sistematis adalah semua layanan administrasi kependudukan yang didasarkan pada peraturan ini. Dalam peraturan tersebut juga ditegaskan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Beberapa studi menyebutkan bahwa penggunaan SIAK mampu meningkatkan akurasi data kependudukan serta mempercepat proses pelayanan administrasi.

SIAK adalah sistem nasional yang mengintegrasikan pengelolaan data kependudukan untuk mendukung pelayanan publik yang efisien, efektif, dan akuntabel. Sistem ini mendorong pemerintah daerah untuk memberikan layanan administrasi kependudukan yang dapat diakses secara daring kepada masyarakat. Namun, demikian, beberapa penelitian menemukan bahwa pemanfaatan sistem berbasis elektronik seperti SIAK masih menghadapi kendala teknis. Kendala-kendala ini termasuk masalah jaringan, keterbatasan perangkat, dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan layanan digital.

Salah satu layanan berbasis elektronik yang paling strategis dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah e-KTP, yang memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung. E-KTP dapat digunakan di banyak tempat, seperti layanan kesehatan, perbankan, pemilu, dan bantuan sosial. Oleh karena itu, kualitas dan kecepatan layanan e-KTP yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan kesiapan dan keberhasilan implementasi SPBE di suatu daerah. Studi menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan e-KTP, sehingga pemerintah daerah harus meningkatkan layanan ini.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak, masih ada beberapa kendala yang timbul dalam penerapan SPBE, terutama dalam pelayanan e-KTP. Kendala tersebut antara lain terkait dengan keterbatasan sumber daya manusia yang diperlukan untuk mengoperasikan sistem berbasis elektronik, infrastruktur teknologi informasi yang belum optimal, dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan layanan digital. Selain itu, pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Akibatnya, diperlukan evaluasi tentang kesiapan penerapan SPBE dan mekanisme pengawasan yang telah digunakan. Studi sebelumnya menemukan bahwa persiapan internal organisasi dan dukungan masyarakat eksternal sangat mempengaruhi keberhasilan penerapan SPBE.

Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak menghadapi sejumlah masalah nyata dalam pelayanan e-KTP di Kabupaten Lebak. Meskipun deadline 5–14 hari kerja sejak berkas diterima secara lengkap, masyarakat masih sering mengalami keterlambatan pelayanan karena masalah jaringan, keterbatasan perangkat perekaman, dan kurangnya blangko e-KTP. Selain itu, lokasi geografis Kabupaten Lebak memungkinkan pelayanan e-KTP. Ini menunjukkan bahwa penelitian ini sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini harus fokus pada mengevaluasi kesiapan penerapan SPBE dalam pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Lebak.

Kondisi serupa juga ditemukan dalam penelitian di wilayah lain. Studi tentang seberapa efektif pelayanan publik berbasis e-government di Kabupaten Bandung menemukan bahwa meskipun aplikasi layanan digital dapat membuat orang lebih mudah mengajukan dokumen kependudukan, kurangnya sumber daya manusia yang mengelola sistem membuat penerapan tetap tidak optimal. Sementara itu, penelitian tentang penerapan SPBE di Disdukcapil Kabupaten Donggala menunjukkan bahwa ada sejumlah tantangan yang menghalangi penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di instansi daerah. Kondisi ini menunjukkan bahwa masalah pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital adalah masalah sistemik yang membutuhkan perhatian serius dari semua pemangku kepentingan. Ini bukan hanya masalah di satu daerah.

Untuk mengetahui seberapa siap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak untuk menerapkan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dalam pelayanan e-KTP, perlu dilakukan penelitian. Diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi nyata untuk mengembangkan kebijakan dan strategi implementasi SPBE yang lebih efisien di Kabupaten Lebak. Selain itu, penelitian ini akan berfungsi sebagai referensi bagi daerah lain yang menghadapi masalah yang serupa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam kesiapan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lebak, khususnya terkait proses implementasinya, tantangan yang dihadapi, serta dinamika yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh dan kontekstual mengenai realitas pelaksanaan kebijakan, yang tidak dapat diukur hanya dengan data kuantitatif.

Lokasi penelitian ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

Kabupaten Lebak. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran empiris yang lebih mendalam tentang pelaksanaan SPBE dalam pelayanan e-KTP di tingkat pemerintah daerah. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat bagaimana pelayanan e-KTP berbasis fasilitas dan perangkat teknologi hingga interaksi antara aparatur dengan masyarakat pengguna layanan. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada Kepala Dinas atau pejabat yang ditunjuk, petugas operator layanan e-KTP, serta masyarakat pengguna layanan, guna mendapat informasi lebih lanjut mengenai implementasi SPBE, tantangan yang dihadapi, serta evaluasi dari masing-masing pihak. Adapun dokumentasi dilakukan untuk melengkapi data melalui peraturan perundang-undangan terkait SPBE dan administrasi kerja dan laporan pelayanan, serta data statistik pengguna layanan online dan IKD.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang mencakup tiga tahap, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap kondensasi, data dipilah dan disederhanakan agar terfokus pada kelima subfokus penelitian, yaitu kesiapan SDM, infrastuktur, teknologi informasi, regulasi dan kebijakan, organisasi dan manajemen, serta pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk mempermudah pemahaman terhadap pola dan hubungan antara data. Pada tahap akhir, kesimpulan ditarik secara bertahap berdasarkan temuan di lapangan dan divalidasi untuk memastikan kebenaran data. Analisis dilakukan secara konsisten sepanjang proses penelitian sehingga temuan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan keadaan yang ada di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lebak merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang telah menjalankan transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Upaya tersebut diwujudkan secara bertahap, mulai dari digitalisasi dokumen kependudukan dengan tanda tangan elektronik yang telah berjalan sejak sebelum pandemi Covid-19, peluncuran layanan online pada tahun 2020, hingga implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) sejak tahun 2022/2023. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, kesiapan penerapan SPBE di Disdukcapil Kabupaten Lebak dapat dianalisis dari limadimensi yang saling berkaitan satu sama lain (Rizal et al., 2022).



Gambar 1. Wawancara bersama Kabag Pengelolaan informasi administrasi kependudukan Disdukcapil Kab. Lebak

Dari sisi kesiapan sumber daya manusia, kondisi yang ditemukan di lapangan menunjukkan dua sisi yang perlu dicermati secara bersamaan. Aparatur yang bertugas sebagai operator pelayanan telah menunjukkan penguasaan yang baik terhadap sistem digital yang digunakan, baik sistem SIAK maupun platform layanan online instansi, sehingga proses pelayanan sehari-hari dapat berjalan dengan lancar. Kondisi ini sejalan dengan temuan Syuhada, Lestari, dan Putra (2024) yang menyatakan bahwa aparatur yang secara rutin berinteraksi langsung dengan sistem digital dalam pekerjaan sehari-harinya cenderung memiliki tingkat kompetensi digital yang lebih tinggi dan lebih cepat beradaptasi dibandingkan kelompok yang hanya sesekali menggunakannya (Rusdy & Flambonita, 2023).

Namun di sisi lain, persoalan kuantitas SDM menjadi hambatan yang cukup nyata, di mana jumlah aparatur yang terbatas menyebabkan beban kerja tidak proporsional sehingga waktu penyelesaian layanan yang idealnya dapat diselesaikan dalam 10 menit terkadang melambat hingga setengah jam pada saat volume permohonan sedang tinggi. Persoalan ini diperparah oleh terhentinya pelatihan formal selama tiga tahun terakhir akibat keterbatasan anggaran yang terus dipangkas. Meskipun transfer pengetahuan secara informal melalui pendampingan internal tetap diupayakan, hal tersebut belum dapat sepenuhnya menggantikan pelatihan formal yang terstruktur. Kurniawan (2021) menegaskan bahwa pengembangan kompetensi aparatur secara berkelanjutan merupakan syarat mutlak keberhasilan implementasi e-government di daerah, dan ketiadaan pelatihan formal dalam jangka panjang dapat berdampak pada penurunan kualitas layanan secara gradual (Trisno Sakti Herwanto et al., 2024).



Gambar 1. Wawancara bersama Petugas Disdukcapil Kab. Lebak

Bergeser pada dimensi infrastruktur teknologi informasi, Disdukcapil Kabupaten Lebak telah memiliki fondasi digital yang cukup fungsional untuk mendukung operasional pelayanan. Sistem SIAK yang terhubung dengan database kependudukan nasional telah menjadi tulang punggung seluruh proses administrasi, sementara platform layanan online yang dapat diakses melalui <https://lebak.disdukcapil.online> telah beroperasi sejak tahun 2020 dan melayani ribuan permohonan dokumen kependudukan secara daring. Dari sisi stabilitas sistem, gangguan teknis yang dialami terbilang minimal dan umumnya bersifat sementara, seperti saat terjadi curah hujan tinggi atau ketika server pusat mengalami pemeliharaan. Kondisi ini justru mengungkap tantangan struktural yang lebih dalam, yakni ketergantungan penuh pada sistem yang dikelola pemerintah pusat, sehingga gangguan di tingkat nasional berdampak langsung pada kualitas layanan daerah tanpa ada mekanisme cadangan yang memadai. Suci dan Hermawan (2023) mencatat bahwa ketergantungan semacam ini merupakan salah satu kelemahan sistemik implementasi SPBE di daerah yang perlu diantisipasi dengan pengembangan kapasitas infrastruktur lokal secara bertahap (Rizal et al., 2022).

Sementara itu, dari dimensi regulasi dan kebijakan, Disdukcapil Kabupaten Lebak berada pada posisi yang paling siap dibandingkan dimensi lainnya. Dukungan regulasi nasional tersedia secara berlapis, mulai dari Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, hingga Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Identitas Kependudukan Digital. Di tingkat daerah, Peraturan Bupati Lebak Nomor 157 Tahun 2022 menjadi instrumen hukum lokal yang secara spesifik mengatur pelaksanaan layanan kependudukan digital di wilayah Kabupaten Lebak. Kendati demikian, celah yang paling terasa justru ada pada aspek sosialisasi. Masyarakat pengguna layanan mengungkapkan bahwa informasi mengenai keberadaan layanan online Disdukcapil belum menjangkau mereka secara luas dan hanya diketahui oleh kelompok tertentu seperti perangkat desa. Widodo (2021) mengingatkan bahwa regulasi yang tidak disertai sosialisasi efektif akan kehilangan daya dorongnya di lapangan, karena masyarakat tidak dapat memanfaatkan kebijakan yang tidak mereka ketahui. Kondisi ini menjadi pekerjaan rumah tersendiri yang perlu segera dituntaskan agar kerangka regulasi yang sudah kuat tidak kehilangan relevansinya di tingkat akar rumput (Kurniawan et al., 2023).

Pada dimensi terakhir, yakni kesiapan pelayanan kepada masyarakat, temuan penelitian memperlihatkan kontras yang cukup mencolok antara kualitas layanan yang tersedia dan tingkat

pemanfaatannya oleh masyarakat. Dari sisi penyelenggara, platform digital Disdukcapil Kabupaten Lebak telah terbukti memberikan nilai tambah yang signifikan, terutama bagi masyarakat yang berdomisili di wilayah terpencil seperti Lebak Selatan dan Citorek, yang sebelumnya harus menempuh perjalanan jauh hanya untuk mengurus satu dokumen kependudukan. Namun dari sisi pemanfaatan, angkanya masih sangat jauh dari potensi yang seharusnya. Dari total sekitar 1.500.000 penduduk Kabupaten Lebak, baru sekitar 15.000 orang yang terdaftar sebagai pengguna layanan online dan sekitar 10.000 orang yang telah mengaktifkan IKD, atau masing-masing hanya sekitar 1% dan 0,67% dari total penduduk. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa akar permasalahannya bukan semata-mata pada ketidakmampuan masyarakat mengakses teknologi, melainkan lebih pada minimnya informasi yang mereka terima. Masyarakat yang datang secara manual ke kantor mengaku sama sekali tidak mengetahui keberadaan layanan online dan menyatakan bahwa seandainya mereka mengetahuinya lebih awal, mereka tidak perlu berulang kali datang ke kantor untuk mengurus dokumen. Kondisi ini sejalan dengan temuan Rahmatullah dan Kurniasih (2023) yang menyimpulkan bahwa rendahnya adopsi masyarakat terhadap layanan e-government di daerah lebih banyak disebabkan oleh kesenjangan informasi dibandingkan kesenjangan teknologi itu sendiri, sehingga penguatan strategi komunikasi publik menjadi intervensi yang paling efektif dan efisien untuk meningkatkan pemanfaatan layanan digital secara signifikan (Sangaji & Irianto, 2025).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kesiapan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak, dapat disimpulkan bahwa kesiapan penerapan SPBE secara keseluruhan masih berada pada tahap berkembang, dengan capaian yang tidak merata pada setiap dimensinya.

Dari lima dimensi yang dikaji, kesiapan regulasi dan kebijakan menjadi dimensi yang paling matang. Kerangka hukum yang berlapis dari tingkat nasional hingga daerah telah tersedia secara memadai dan menjadi landasan yang kuat bagi penyelenggaraan layanan digital. Kesiapan organisasi dan manajemen juga menunjukkan kondisi yang cukup positif, yang tercermin dari komitmen pimpinan yang kuat serta serangkaian inovasi layanan digital yang berhasil dijalankan secara berkesinambungan sejak tahun 2020. Sementara itu, kesiapan infrastruktur teknologi informasi berada pada kondisi yang fungsional dengan tingkat gangguan yang minimal, meskipun ketergantungan pada sistem yang dikelola pemerintah pusat masih menjadi kerentanan yang perlu diantisipasi.

Di sisi lain, kesiapan sumber daya manusia dan kesiapan pelayanan kepada masyarakat menjadi dua dimensi yang paling memerlukan perhatian dan perbaikan. Keterbatasan jumlah aparatur, terhentinya pelatihan formal selama tiga tahun terakhir akibat pemangkasan anggaran, serta rendahnya tingkat adopsi masyarakat terhadap layanan digital yang baru mencapai sekitar 1% dari total penduduk, menjadi tantangan nyata yang tidak dapat diabaikan. Akar dari rendahnya adopsi masyarakat tersebut bukan terletak pada ketidakmampuan teknologi, melainkan pada kesenjangan informasi yang masih sangat lebar, di mana sebagian besar masyarakat belum mengetahui keberadaan layanan online Disdukcapil Kabupaten Lebak.

Dengan demikian, upaya percepatan penerapan SPBE di Disdukcapil Kabupaten Lebak memerlukan pendekatan yang menyeluruh dan berkesinambungan. Prioritas utama yang perlu segera

ditindaklanjuti mencakup penguatan kapasitas SDM melalui pemulihan pelatihan formal yang terstruktur, peningkatan alokasi anggaran untuk pengembangan infrastruktur dan sumber daya, serta penguatan strategi komunikasi publik yang masif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat hingga ke tingkat desa. Apabila ketiga hal tersebut dapat diwujudkan secara sinergis, penerapan SPBE dalam pelayanan e-KTP di Kabupaten Lebak berpotensi berkembang secara signifikan dan memberikan manfaat yang lebih merata bagi seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew Wijaya, & Mohammad Saleh. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Dalam Mewujudkan Prinsip Good Governance Pada Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 5(3), 2154–2164. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i3.4201>
- Camico, D. B. (2024). Jurnal sosial humaniora. *Jurnal Sosial Humaniora*, 4(2), 186–194. <http://iptek.its.ac.id/index.php/jsh/article/view/633/355>
- Fenti Prihatini Tui, Rosman Ilato, A. Y. K. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik*, IX(1), 254–263.
- Kurniawan, Hardianto, W., & Suprojo, A. (2023). Implementasi Kebijakan Dalam Pengembangan Sumber. *Jurnal Ilmiah Publika*, 11(1), 215–220. <https://jurnal.ugj.ac.id/index.php/Publika/article/download/8222/3201>
- Laili Choirunnisa Ahmad Ainur, T. H. C. O., & Ridlo, E. I. R. (2023). PERAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA UIN Sunan Ampel Surabaya Pendahuluan Dalam era digital yang semakin berkembang pesat , pemerintah di seluruh dunia mencari cara untuk menin. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. [https://jurnalpps.uinsa.ac.id/index.php/sosioyustisia/article/view/401%0Afile:///C:/Users/USER/Downloads/PERAN+SISTEM+PEMERINTAH+BERBASIS+ELEKTRONIK+\(SPBE\)+DALAM+MENINGKATKAN+AKSESIBILITAS+PELAYANAN+PUBLIK+DI+INDONESIA+\(1\).pdf](https://jurnalpps.uinsa.ac.id/index.php/sosioyustisia/article/view/401%0Afile:///C:/Users/USER/Downloads/PERAN+SISTEM+PEMERINTAH+BERBASIS+ELEKTRONIK+(SPBE)+DALAM+MENINGKATKAN+AKSESIBILITAS+PELAYANAN+PUBLIK+DI+INDONESIA+(1).pdf)
- Putri, N. D., & Yunita, D. (2024). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Meningkatkan Kepemilikan Dokumen E-Ktp Di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 4(1), 172–179.
- Rizal, A., Triandani, S., April, M., & Alkadafi, M. (2022). Pengembangan Kapasitas Aparatur Pemerintah Desa Dalam Penataan Administrasi Pemerintahan Desa Berbasis Teknologi Informasi (E-Government). *Jurnal EL-RİYASAH*, 13(1), 76. <https://doi.org/10.24014/jel.v13i1.18174>
- Rumakat, L. Q. M. (2025). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 4282–4289. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1193>
- Rusdy, R. M. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Good Governance. *Lex LATA*, 5(2), 218–239. <https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>

-
- Sumarhaeti, H. (2025). Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Cianjur. *Journal of Indonesian Rural and Regional Government*, 9(2), 241–248. <https://doi.org/10.47431/jirreg.v9i2.715>
- Suryana, T. B. M. F., Rahmawati, A. A., Ramdanti, N. S., & Safitri, A. N. (2025). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis terhadap SPBE di Indonesia. *CONSTITUO : Journal of State and Political Law Research*, 4(1), 37–53. <https://doi.org/10.47498/constituo.v4i1.4944>
- Trisno Sakti Herwanto, Hasbi Rohmansyah, Anastasia Kade Daga, & Bernadeth Getrudis Roflebabin. (2024). Kompetensi Aparatur Sipil Negara Di Era Digital Sebuah Kerangka Konseptual. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(02), 201–209. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.6582>
- Wahyudi, F. A., & Putri, N. E. (2025). Implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sijunjung. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 06(01), 1–14.
- Yulia, N. A., Pasassung n, Ekadayanti, & Ahmad. (2024). Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH). *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)*, 4(1), 124–134. [http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh](http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajshhttp://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh)