

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DALAM LAYANAN
PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN
OGAN KOMERING ILIR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

AHMAD YUDA ERLANGGA

Nim. 07011282025131

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA 2025**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DALAM LAYANAN PUBLIK
BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

SKRIPSI

Oleh :

AHMAD YUDA ERLANGGA

NIM.07011282025131

Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada Tanggal September 2025

Pembimbing :

1 Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001



Penguji :

1 Lisa Mandasari, S.IP., M.Si
NIP. 198603272023212029



2 Riza Adelia Survani, S.Sos., M.Si
NIP. 198902222023212044



Mengetahui



Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DALAM LAYANAN PUBLIK
BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR
SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik

Oleh:

AHMAD YUDA ERLANGGA
NIM.07011282025131

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Febuari 2025

Pembimbing

Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA
NIP. 196911101994011001



Megetahui

Ketua Jurusan



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DALAM LAYANAN PUBLIK
BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Administrasi Publik

Oleh :

Ahmad Yuda Erlangga

NIM.07011282025131

Pembimbing I

Tanda Tangan

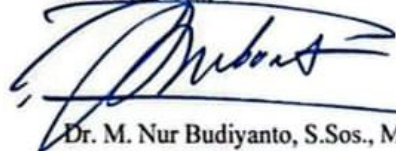
Tanggal

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001



2 Mei 2025

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Yuda Erlangga

NIM : 07011282025131

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul **"Implementasi kebijakan dalam Layanan Publik Berbasis Elektronik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir"** ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomer 17 Tahun 2010 tentang pencegahan dan penanggulangan plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun

Yang membuat Pernyataan

Indralaya, 04 Agustus 2025



Ahmad Yuda Erlangga

NIM.07011282025131

v

MOTTO DAN PEMBAHASAN

Ada saat dimana aku merasa terlalu lemah untuk melangkah dan Rapuh, tapi tetap mencoba bertahan, meski hati terasa berat. Karena aku tahu, meski rapuh, aku masih punya harapan. Rapuh itu wajar, menyerah itu pilihan dan aku memilih tetap melangkah.

“Mau Sesulit apapun jalan nya, Kalau Allah mau kamu melewatinya, pasti akan diberi jalan, jadi tenang saja”.

(Q.S Ya-Sin:82).

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini Saya

Persembahkan untuk:

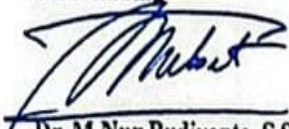
1. Kedua Orang tua ku, ayahanda Ahmad Soleh dan Ibunda Yusri Dewi
2. Kedua Wawak selama saya di Palembang, M.Rizal dan Emiliawati
3. Kedua Kakek Nenek saya, Usman Kirom dan alm.Ratinam
4. Keluargaku
5. Dosen Pembimbingku, Bpk Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA dan Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
6. Almamaterku

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Dalam Layanan Publik Berbasis Elektronik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir. Adapun latar belakang penelitian ini didasari oleh upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari Merilee S. Grindle (1980) yang menekankan dua variabel utama, yaitu *content of policy* (isi kebijakan), *context of implementation* (konteks implementasi) dan *Outcomes* (hasil). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparatur pegawai serta pemangku jabatan terkait di Dinas Kominfo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum implementasi kebijakan layanan publik berbasis elektronik di Dinas Kominfo Kabupaten Ogan Komering Ilir telah berjalan, namun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang belum merata, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Dari aspek *content of policy*, tujuan kebijakan sudah jelas dan mendukung prinsip pelayanan yang transparan, cepat, dan akuntabel. Namun dalam aspek *context of implementation*, ditemukan beberapa tantangan seperti rendahnya koordinasi lintas instansi dan kurangnya dukungan anggaran dan dari aspek *Outcomes* merupakan bagian penting untuk menilai sejauh mana kebijakan yang telah diimplementasikan memberikan dampak nyata atau tidak terhadap sasaran yang dituju. Oleh karena itu, dibutuhkan perbaikan dari sisi teknis dan kelembagaan agar implementasi kebijakan SPBE dapat berjalan secara optimal dan memberikan dampak yang nyata bagi masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Layanan Publik, SPBE, Dinas Kominfo, Merilee S. Grindle

Pembimbing



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA

NIP. 196911101994011001

Indralaya, 21 Mei 2025
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA

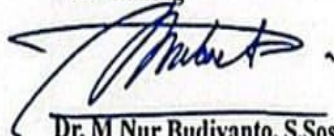
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This study aims to examine the implementation of policy in electronic-based public services at the Office of Communication and Informatics (Dinas Komunikasi dan Informatika) of Ogan Komering Ilir Regency. The background of this research is based on the government's efforts to improve the quality of public services through the utilization of information and communication technology (ICT) within the framework of the Electronic-Based Government System (SPBE). This study applies the policy implementation theory by Merilee S. Grindle (1980), which emphasizes two main variables: content of policy, context of implementation, and outcomes. A qualitative descriptive method was employed, with data collected through interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of government officials and relevant position holders within the Office of Communication and Informatics. The results show that, in general, the implementation of electronic-based public service policies at the Office has been carried out, although several obstacles remain, such as limited human resources, uneven technological infrastructure, and low digital literacy among the public. In terms of the content of policy, the policy objectives are clear and support the principles of transparent, fast, and accountable service. However, in the context of implementation, several challenges were identified, including weak inter-agency coordination and insufficient budget support. Meanwhile, the outcomes aspect is crucial to assess the extent to which the implemented policy has delivered real impacts on the intended targets. Therefore, improvements in both technical and institutional aspects are needed to ensure that the implementation of SPBE policies runs optimally and delivers tangible benefits to the public.

Keywords: Policy Implementation, Public Service, SPBE, Communication and Informatics Office, Merilee S. Grindle

Pembimbing



Dr. M Nur Budiyo, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

Indralaya, May 21 2025

Head of the public administration

departement faculty of social and political sciences sriwijaya university



Dr. M Nur Budiyo, S.Sos., MPA

NIP. 19691110199401100

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis masih diberikan kesehatan dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan Laporan Penelitian Skripsi yang berjudul “Implementasi Kebijakan Dalam Layanan Publik Berbasis Elektronik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir” Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut-Nya hingga akhir zaman.

Laporan Penelitian Skripsi ini diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk menempuh derajat pendidikan strata satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam proses penyelesaian Laporan Penelitian Skripsi ini penulis banyak menerima bantuan, dukungan serta doa dari semua pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, yang selalu memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Muhammad SAW sebagai nabi utusan Allah yang telah memberikan petunjuk.
3. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu mendukung, memberikan doa, serta semangat yang tiada henti.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya Periode 2022-2026.

6. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.SI selaku Sekretaris Jurusan yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulisan Laporan Magang
7. Bapak Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan dukungan selama penulisan Laporan Penelitian Skripsi.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, Staf dan Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang sudah membantu selama ini.
9. Mbak Ita sebagai admin jurusan Ilmu Administrasi Publik yang selalu memberikan kelancaran dalam proses mengerjakan laporan penelitian skripsi.
10. Dan Seluruh pegawai bidang E-Government, serta Seluruh jajaran Pegawai Dinas Kominfo yang telah membantu memberikan arahan dan dukungan selama penulisan Laporan Penelitian Skripsi.

Palembang, 20 Agustus 2025



Ahmad Yuda Erlangga

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PEMBAHASAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	7
1.5 Landasan Hukum	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep Teori Kebijakan Publik	10
2.2 Implementasi Kebijakan.....	11
2.3 Konsep Implementasi.....	12
2.4 Konsep Teori Model Implementasi.....	13
2.4.1 Model Implementasi Merilee S.Grindle	13
2.4.2 Model Implementasi Donald Van Metter and Carl Van Horn	15
2.4.3 Model Implementasi George Charles Edwards III.....	22
2.4.4 Model Implementasi A.Mazmainan dan Paul A.Sabister.....	25
2.4.5 Model Linier dalam Implementasi Kebijakan (T.B. Smith).....	26
2.5 Konsep Teori SPBE	27
2.5.1 Pengertian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	27
2.5.2 Tim Koordinasi SPBE	28
2.5.3 Program Andalan SPBE	29
2.5.4 Konsep SPBE dalam Layanan Publik	30
2.5.5 Cakupan Layanan SPBE	31
2.6 Layanan Publik ke Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKI.....	32
2.7 Teori yang Digunakan Dalam Penelitian.....	32
2.8 Penelitian Terdahulu	34
2.9 Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1. Jenis Metode Penelitian.....	40
3.2. Definisi Konsep.....	40
3.3. Fokus Penelitian	42
3.4. Sumber Data.....	43
3.5. Informan Penelitian	44
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	44

3.7. Teknik Analisis Data.....	45
3.8. Uji Keabsahan Data.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
4.2 Deskripsi Informan Penelitian	55
4.3 Pembahasan.....	56
4.3.1 Analisis Berdasarkan Isi Kebijakan (<i>Content of Policy</i>) Menurut Grindle.....	56
4.3.2 Analisis Berdasarkan Konteks Pelaksanaan (<i>Context of Implementation</i>) Menurut Grindle	69
4.3.3 Analisis Berdasarkan Hasil (<i>Outcomes</i>) Menurut Grindle.....	76
4.4 Matrix Hasil Temuan	78
4.5 Keunggulan Penelitian Berdasarkan Matrix Ini	81
4.6 Bentuk Implementasi Kebijakan dalam Layanan Publik Berbasis Elektronik di Dinas Kominfo Kabupaten Ogan Komering Ilir	82
4.7 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Layanan Publik Berbasis Elektronik	83
4.8 Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu	85
4.9 Interpretasi Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu	86
BAB V PENUTUP.....	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran.....	91
5.2.1 Saran Teoritis.....	91
5.2.2 Saran Praktis.....	92
Daftar Pustaka	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian.....	42
Tabel 4. 1 Deskripsi Informan Penelitian	55
Tabel 4. 2 Tabel Matrix Hasil Temuan	70
Tabel 4. 3 Ringkasan Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Cakupan Layanan SPBE	4
Gambar 2. 1 Implementation as a Political and Administrative Process	15
Gambar 2. 2 Model Proses Implementasi Kebijakan D. S. Van Meter and Van Horn....	22
Gambar 2. 3 Model Dampak Langsung dan Tidak Langsung dalam Implementasi	23
Gambar 2. 4 Model A Framework for Implementation Analysis	26
Gambar 2. 5 Model Linier Implementasi Kebijakan	27
Gambar 2. 6 Tim Koordinasi SPBE	29
Gambar 2. 7 Program Andalan SPBE.....	30
Gambar 2. 8 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 3. 1 Buku Miles dan Huberman, 2014	47
Gambar 4. 1 Dinas Komunikasi dan Informatika	51
Gambar 4. 2 Sumber : jdih.kaboki.go.id	53

DAFTAR SINGKATAN

SPBE : Sistem Publik Berbasis Elektronik

TIK : Teknologi informasi dan komunikasi

OKI : Ogan Komering Ilir

OPD : Organisasi Perangkat Daerah

DISKOMINFO : Dinas Komunikasi dan Informatika

SDM : Sumber Daya Manusia

ASN : Aparatur Sipil Negara

E-GOV : Electronic Goverment

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	99
Lampiran 2 Sk Dosen Pembimbing Skripsi	107
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Seminar Proposal	109
Lampiran 4 Lembar Perbaikan Seminar Proposal	110
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Ujian Skripsi	111
Lampiran 6 SK Izin Penelitian	112
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara Penelitian	113

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin maju, kebutuhan akan Pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif menjadi semakin mendesak. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap keluhan dan aspirasi masyarakat dapat dikelola dengan baik. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Salah satu misi pembangunan nasional sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Nasional 2005 - 2025 adalah mewujudkan bangsa yang berdaya saing. Misi ini dapat dilakukan melalui pembangunan aparatur negara yang mencakup kelembagaan, ketatalaksanaan, pelayanan publik, dan sumber daya manusia aparatur. Tujuan dari pembangunan aparatur negara adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, peningkatan kualitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan, dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan. Kesiapan aparatur negara diperlukan untuk mengantisipasi proses globalisasi dan demokratisasi agar pemerintah melakukan perubahan mendasar pada sistem dan mekanisme pemerintahan, penyusunan kebijakan dan program pembangunan yang membuka ruang partisipasi masyarakat, dan pelayanan publik yang memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas, dan kinerja tinggi.

Sementara itu, revolusi Teknologi informasi dan komunikasi memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau e-government, yaitu penyelenggaraan

pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak lainnya.

SPBE memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel, meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas, dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.

SPBE bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, layanan publik yang berkualitas dan terpercaya, serta mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu. Tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Embrio SPBE ini lahir dari Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Menurut Forman (dalam Sukarno dkk, 2021) *e-Government* sendiri merupakan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan pemberian layanan. Bahwa dalam kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Serta pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam

proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Menindaklanjuti Inpres tersebut, dikeluarkanlah Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik . Perkembangan jaman yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memberi ruang bagi pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan SPBE atau yang dikenal sebelumnya dengan *E-Government*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak lainnya. SPBE diharapkan mampu mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel, meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas, dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah diadopsi sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas layanan publik, termasuk dalam pengelolaan pengaduan. Di Indonesia, SPBE diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang mengarahkan pemerintah daerah untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Layanan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan yang memiliki nilai manfaat. Layanan SPBE merupakan fungsionalitas penyelenggaraan SPBE yang dapat diakses dan memberikan nilai manfaat kepada pengguna layanan SPBE.

Berikut Gambar Cakupan Layanan SPBE :



Gambar 1. 1 Cakupan Layanan SPBE

Sumber : Website simpan-spbe.sukabumikota.go.id

Dari penjelasan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa jenis layanan SPBE meliputi:

- layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik; terdiri 2 komponen yaitu G to G dan G to E. Layanan G to G berfokus pada layanan dari/ke SPBE Kabupaten Oki ke/dari pemerintahan pusat atau daerah
- layanan publik berbasis elektronik; terdiri 2 komponen yaitu G to C dan G to B. Layanan G to C berfokus pada layanan dari/ke SPBE Kabupaten OKI ke/dari masyarakat umum. Sedangkan G to B berfokus pada layanan masyarakat yang menjalankan bisnis atau usaha.

Dinas Komunikasi dan Informatika atau Diskominfo merupakan badan pemerintahan yang geraknya di sektor Informatika dan komunikasi yang mencakup fasilitas komunikasi dan penyebaran informasi, telematika dan juga telekomunikasi dan manajemen data

elektronik. Sudah memakai beberapa teknologi telekomunikasi terkait oleh data elektroniknya dengan menggunakan jaringan komputer untuk dijadikan sarana komunikasi antar OPD yang ada di Kabupaten OKI.

Perkembangan TIK yang sangat pesat tersebut telah mendorong perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan, khususnya dalam pemberian layanan publik. Pemerintah Indonesia, melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik SPBE, terus mendorong transformasi digital untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat secara lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Penerapan layanan publik berbasis elektronik ini tidak hanya menjadi tuntutan zaman, tetapi juga merupakan bagian dari upaya reformasi birokrasi dan modernisasi administrasi publik.

Sebagai tindak lanjut dari kebijakan nasional, pemerintah daerah termasuk Kabupaten OKI diharapkan mampu mengimplementasikan kebijakan layanan digital sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan daerahnya. Dalam hal ini, Diskominfo Kabupaten OKI memiliki peran strategis sebagai instansi teknis yang bertanggung jawab atas pengembangan infrastruktur digital, integrasi sistem pelayanan publik, serta penyediaan informasi yang terbuka kepada masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, implementasi kebijakan layanan publik berbasis elektronik tidaklah selalu berjalan dengan mulus. Masih dijumpai berbagai tantangan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya kompetensi sumber daya manusia, belum optimalnya koordinasi antar perangkat daerah, hingga rendahnya literasi digital masyarakat. Hal ini berdampak pada efektivitas pelaksanaan layanan publik elektronik dan tujuan akhir dari kebijakan SPBE itu sendiri.

Di Kabupaten OKI, beberapa inovasi layanan publik berbasis elektronik telah mulai diterapkan, seperti layanan pengaduan masyarakat secara online, portal informasi publik, serta sistem surat menyurat elektronik antar instansi. Meski demikian, belum semua

layanan berjalan secara optimal dan terintegrasi, serta masih memerlukan evaluasi mendalam untuk memastikan bahwa implementasi kebijakan tersebut benar-benar memberikan manfaat nyata bagi masyarakat

Menurut (Indrajit, R. Eko. 2004), "Keberhasilan implementasi e-Government ditentukan oleh kesiapan infrastruktur teknologi, kebijakan kelembagaan yang mendukung, sumber daya manusia yang kompeten, serta budaya birokrasi yang terbuka terhadap perubahan."

(Kementerian PANRB 2023) menambahkan Keberhasilan SPBE memerlukan keterpaduan kebijakan, koordinasi antar instansi, serta penguatan arsitektur SPBE yang berorientasi pada layanan publik dan efisiensi birokrasi

Selain itu, menurut (Wamenkominfo Nezar Patria 2023) Implementasi SPBE membutuhkan orkestrasi dan sinergi antara pemerintah pusat dan daerah. Tanpa kolaborasi yang kuat, upaya digitalisasi layanan publik tidak akan mencapai hasil maksimal."

. Berdasarkan kondisi tersebut, sangat penting dilakukan penelitian mengenai bagaimana implementasi kebijakan dalam layanan publik berbasis elektronik oleh Dinas Kominfo Kabupaten Ogan Komering Ilir, serta mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan layanan publik digital yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di tingkat daerah.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan sebagai upaya memahami secara lebih mendalam implementasi kebijakan layanan publik digital dalam kerangka transformasi pemerintahan daerah menuju tata kelola yang modern dan berorientasi pada layanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk implementasi kebijakan Dalam Layanan Publik berbasis elektronik yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Ogan Komering Ilir?
2. Bagaimana Faktor Pendukung dan Penghambat dalam implementasi kebijakan layanan publik berbasis elektronik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKI?

1.3 Tujuan

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bertujuan untuk mengetahui kebijakan SPBE diterapkan, baik dari aspek program, kegiatan, strategi, maupun output yang dihasilkan..
2. Bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan (supporting factors) seperti ketersediaan SDM dan infrastruktur, serta hambatan seperti keterbatasan anggaran atau rendahnya literasi digital

1.4 Manfaat

Berdasarkan tujuan di atas, maka manfaat pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu kebijakan publik, khususnya dalam implementasi layanan publik berbasis elektronik.
2. Memperkaya teori implementasi kebijakan dengan perspektif pemanfaatan teknologi informasi di pemerintahan daerah.
3. Memperkuat teori tentang faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan publik.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Dengan membandingkan ide dan pengetahuan yang dipelajari di perkuliahan dengan data lapangan sebenarnya, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kemahiran penulis, serta untuk menyusun skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sriwijaya.

2. Bagi Civitas Akademika

Temuan penelitian ini diyakini akan membantu para peneliti memahami Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan menjadi dasar perbandingan, analisis, dan masukan dalam penelitian serupa di masa mendatang.

3. Bagi Instansi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir

Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pelestarian, mengidentifikasi dan menganalisis berbagai faktor yang mendukung dan menghambat penerapan SPBE dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

1.5 Landasan Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Nasional 2005 - 2025 adalah mewujudkan bangsa yang berdaya saing.
- b. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

- c. Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Daftar Pustaka

- Anderson, J. E. (2014). *Public policymaking* (8th ed.). Cengage Learning.
- Bungin, B. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Berman, P. (2022). *Thinking about Programmed and Adaptive Implementation: Matching Strategies to Situations*. *Policy Science Journal*.
- Budiardjo, M. (2022). "Teori dan Praktik Pelayanan Publik." Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- B.Guypeters. (2021). *Promise and Performance*. American Public Policy: Promise and Performance.
- Creswell, J. W. (2021). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 5th ed. Sage.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *Qualitative Inquiry and Research Design*. Sage.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>
- Damschroder, L. J., & Hagedorn, H. J. (2020). *A Systematic Review of Implementation Frameworks*. *Implementation Science*, 15(1), 11-21.
- Elmore, R. F. (2023). *Backward Mapping: Implementation Research and Policy Decisions*. *Political Science Quarterly*
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Washington, DC: Congressional Quarterly Press.
- Fixsen, D. L., et al. (2023). *Implementation Research: A Synthesis of the Literature*. Tampa, FL: University of South Florida.
- Fritz, S., & Franke, R. (2023). *Public Service Quality Indicators: A Review of the Literature*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 33(1), 45-65.
- Goggin, M. L., Bowman, A. O., Lester, J. P., & O'Toole, L. J. (2021). *Implementation of Public Policy*. SAGE Publications
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and policy implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Goggin, M. L., et al. (2023). *Implementation Theory and Practice: Toward a Third Generation*. New York: Harper & Row.

- Hill, M., & Hupe, P. (2023). *Implementing Public Policy: An Introduction to the Study of Operational Governance*. London: SAGE Publications.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Andi.
- Jasin, H. (2021). Implementasi Guru Terhadap Model Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19 di SDN 4 Ponelo Kepulauan. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo*, 63–71.
- Kivisto, J., & Lankinen, M. (2022). *Evaluating Public Service Delivery: Emerging Trends and Indicators*. *Public Management Review*, 24(3), 456-473.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). *Laporan Pelaksanaan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Nasional*. Jakarta: Kementerian PANRB
- Kerlinger, F. N. (1986). *Foundations of Behavioral Research* (3rd ed.). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Lipsky, M. (2023). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Matland, R. E. (2023). *Synthesizing the Implementation Literature: The Ambiguity-Conflict Model of Policy Implementation*. *Policy Studies Journal*.
- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and public policy*. Glenview, IL: Scott, Foresman.
- McCusker, K., & Gunaydin, S. (2015). *Research using qualitative, quantitative or mixed methods and choice based on the research*. *Perfusion*, 30(7), 537–542.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- (Merilee S.Grindle dalam Agustino, L). 2017. *Dasar-dasar kebijakan publik* (edisi revisi). Alfabeta.: 142-146
- Oecd.org (2023). *Innovation in Public Sector*.
- OECD (2023). "Public Service Delivery: Achievements and Challenges." OECD Publishing.
- O'Hare, S., & Foster, T. (2024). *Measuring Public Service Performance: New Approaches and Insights*. International Journal of Public Sector Management, 37(2), 122-140.
- Patton, M. Q. (2022). *Developmental Evaluation: Applying Complexity Concepts to Enhance Innovation and Use*. New York: Guilford Press.
- Pressman, J. L., & Wildavsky, A. (2022). *Implementation: How Great Expectations in Washington Are Dashed in Oakland*. Berkeley: University of California Press.
- Patton, M. Q. (2022). *Developmental Evaluation: Applying Complexity Concepts to Enhance Innovation and Use*. New York: Guilford Press.
- Raharjo, M. (2020). *Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 10(1), 45-60.
- Raksasataya, A. (1976). *Government Organization and Personnel Management Reform in Asia*. Manila: EROPA
- Riyadi, S., & Kurniasih, D. (2014). *Pengantar kebijakan publik*. Gava Media.
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-23). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Smith, T. B. (1973). *The policy implementation process*. Policy Sciences, 4(2), 197–209.
- Santoso, H. (2023). *Komitmen Pemerintah dan Masyarakat dalam Pengelolaan Pengaduan Publik Berbasis Elektronik*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Daerah, 9(3), 100-114.
- Sembiring, R., & Siregar, N. (2021). *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbajsis Teknologi di Era Digital*. Jurnal Kebijakan Publik, 12(2), 76-89.

- Sabatier, P. A., & Mazmanian, D. A. (2022). *The Conditions of Effective Implementation: A Guide to Accomplishing Policy Objectives*. Policy Studies Review.
- Terry, G. R. (2009). *Prinsip-prinsip manajemen* (Terj. Winardi). Jakarta: Bumi Aksara. (Hal. 9)
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). *The policy implementation process: A conceptual framework*. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Widodo, J. (2019). Tantangan dan Peluang Implementasi SPBE di Daerah. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 7(3), 101-115.
- Wulandar, S. (2022). Kendala Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Potret Perguruan Tinggi di Indonesia Saat Ini Meningkatkan Partisipasi Indonesia dalam Rantai Nilai Global Melalui IA-CEPA Meningkatkan Partisipasi Indonesia dalam Rantai, VII, 1–6.
- Winter, S.C. (2022). Implementation. In *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*. Taylor & Francis.
- Wahab, S. A. (2008). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan publik: Teori dan proses*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Wijaya, A., & Saleh, M. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) dalam Mewujudkan Prinsip Good Governance pada Pemerintahan Daerah, 5(3), 2154–2164.