

**KINERJA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM PELAKSANAAN
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE)
DI KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH**

NURHIKMAH DHITA SARI

NPP 32.864

Asal pendaftaran Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah

Program Studi Administrasi Pemerintah Daerah

Email : Dhitasari61@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Asep Hendra. SE., MM

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *The implementation of SPBE in Palu City in 2023 according to the results of the SPBE index evaluation still achieved a sufficient predicate with a value of 2.54, this is because the SPBE management and governance domain is still far from the government's target.*
Purpose: *The purpose of this study is to determine the extent of the performance of the Communication and Informatics Service in implementing SPBE, identify the obstacles faced, and explore the efforts made by related agencies in implementing SPBE in Palu City.*
Method: *This study uses a descriptive qualitative approach with primary and secondary data sources. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation.*
Results: *The results of the study indicate that in the productivity dimension, the implementation of SPBE in Palu City is not good enough because the effectiveness indicator shows the 2024 SPBE assessment index which still reaches a sufficient predicate with a value of 2.58, which means that it has not reached the 2024 SPBE target and in the efficiency indicator there are inhibiting factors, namely the lack of budget allocated for SPBE Architecture and Plan Maps and the lack of human resources who are experts in SPBE, and in the responsiveness dimension there is a lack of Inter-System Integration in Digital services. There are several efforts to improve the performance of the Communication and Informatics Office in the Implementation of SPBE, namely preparing a budget plan for the SPBE architecture and plan map, collaborating with academics, and participating in SPLP technical guidance training that has been carried out by the Palu City Communication and Informatics Office.*
Conclusion: *The performance of the Communication and Informatics Office in the implementation of SPBE in Palu City, Central Sulawesi Province has not been going well because there are still many obstacles faced by the related agencies.*

Keywords: *Performance, Electronic-Based Government System*

ABSTRAK

Permasalahan/ Latar Belakang (GAP) : Pelaksanaan SPBE di Kota Palu pada tahun 2023 menurut hasil evaluasi nilai indeks SPBE masih mencapai predikat cukup dengan nilai 2,54, hal ini disebabkan oleh domain manajemen dan tata kelola SPBE masih jauh dari target pemerintah. **Tujuan :** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pelaksanaan SPBE, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menggali upaya yang dilakukan oleh dinas terkait dalam pelaksanaan SPBE di Kota Palu. **Metode :** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/ Temuan :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi produktivitas pelaksanaan SPBE di Kota Palu belum cukup baik karena pada indikator efektivitas menunjukkan indeks penilaian SPBE tahun 2024 yang masih mencapai predikat cukup dengan nilai 2,58 yang artinya belum mencapai target SPBE tahun 2024 dan pada indikator efisiensi terdapat faktor penghambat, yaitu kurangnya anggaran yang dialokasikan untuk Arsitektur dan Peta rencana SPBE dan kurangnya sumber daya manusia yang ahli dalam SPBE, serta pada dimensi responsivitas terdapat kurangnya Integrasi Antar-Sistem pada pelayanan Digital. Terdapat beberapa upaya dalam meningkatkan kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Pelaksanaan SPBE yaitu menyusun rencana anggaran untuk arsitektur dan peta rencana SPBE, melakukan kerja sama dengan pihak akademisi, dan mengikuti pelatihan bimbingan teknis SPLP yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu. **Kesimpulan :** Kinerja dari Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pelaksanaan SPBE di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah belum berjalan dengan baik dikarenakan masih terdapat banyak kendala yang dihadapi oleh dinas terkait.

Kata Kunci : Kinerja, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan media teknologi dalam pelayanan publik merupakan suatu inovasi yang terus berkembang dalam dunia modern saat ini. Pergeseran paradigma dalam memberikan pelayanan kepada publik dari pelayanan berbasis konvensional menjadi berbasis teknologi menjadi suatu transisi dalam tata kelola pemerintahan (Mora et al., 2023). Penerapan teknologi dibidang pemerintahan telah banyak dilakukan oleh berbagai negara di dunia termasuk di Indonesia (Hardi et al., 2025).

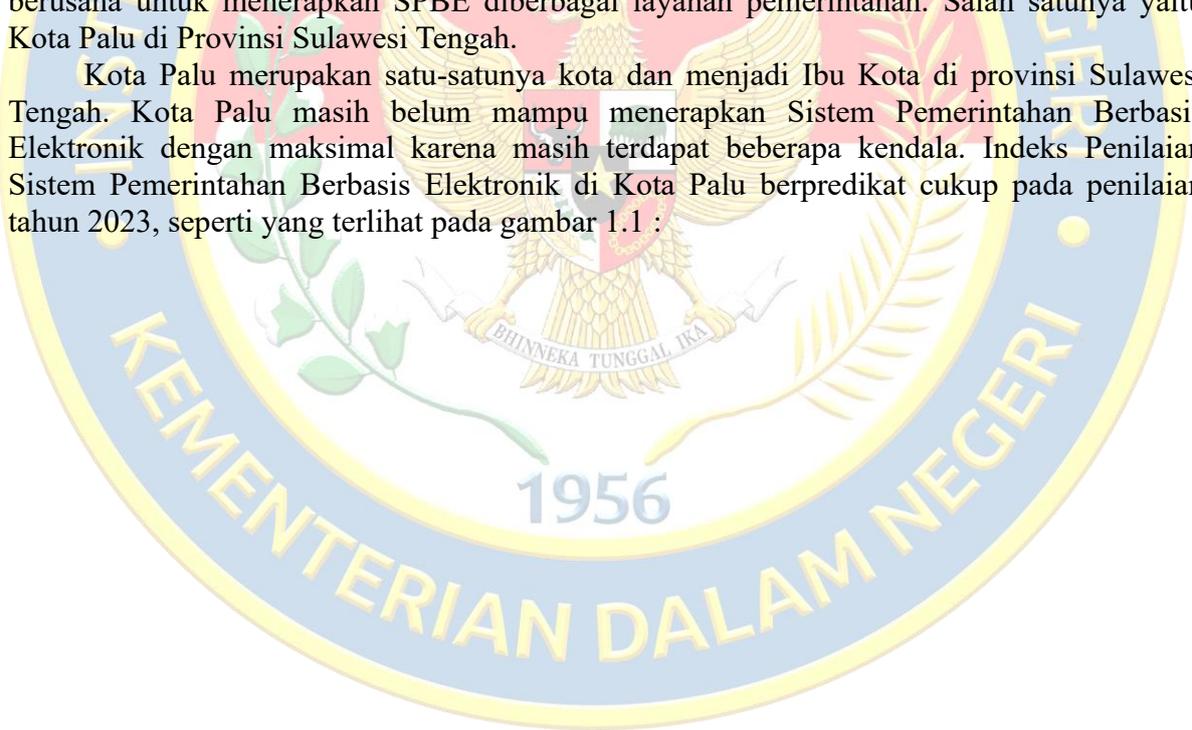
Penerapan teknologi dalam pelayanan publik di Indonesia dikenal melalui kebijakan *E-Government* yang diatur berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government*. Peraturan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah serius dalam penerapan *E-Government* dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Karunia et al., 2023). Saat ini penerapan *E-Government* di Indonesia mayoritas dilaksanakan melalui pemanfaatan website sebagai sarana dalam melaksanakan pelayanan publik (Purbokusumo et al., 2021). Penerapan *E-Government* di Indonesia dikenal melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dilaksanakan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Salah satu harapan dalam pelaksanaan

SPBE yaitu pelayanan publik yang transparan sehingga dapat mencegah korupsi disektor pemerintahan, pelayanan yang responsif serta akuntabel (Darusalam et al., 2022).

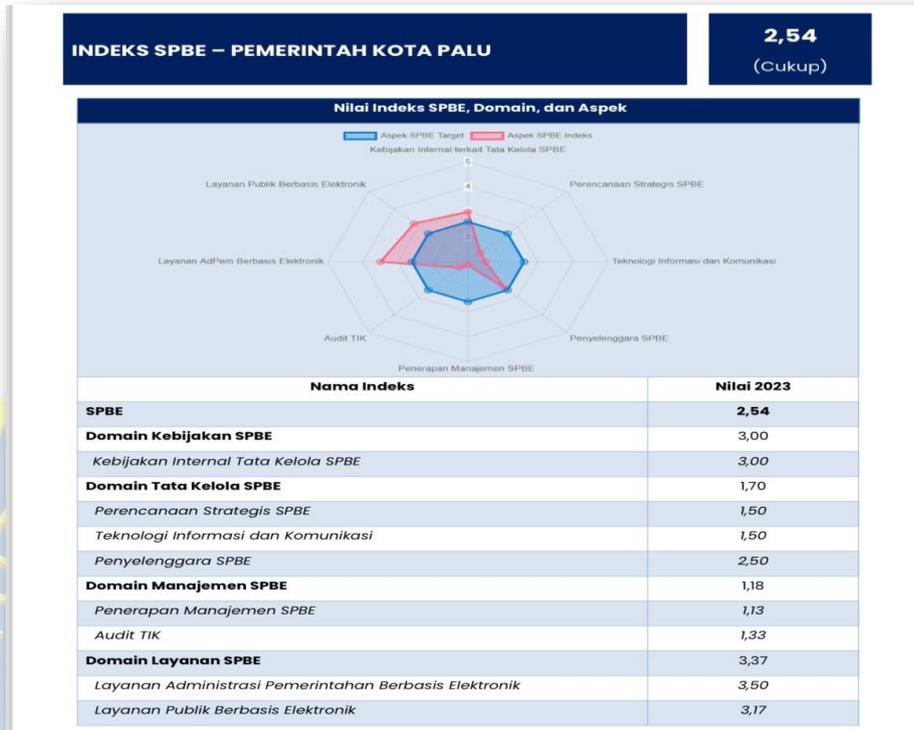
Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sudah mulai diterapkan di Indonesia untuk mewujudkan respons yang cepat dan tepat dari pemerintah kepada masyarakat, khususnya di bidang administrasi negara. Presiden Republik Indonesia periode 2019-2024, Joko Widodo mengharapkan penyelenggaraan SPBE berujung pada keterbukaan pemerintah kepada masyarakat dengan memberikan sesuatu yang akurat sesuai fakta dan dapat diakses langsung oleh masyarakat melalui media bagi masyarakat yang ingin mengetahui perkembangan sistem pemerintahan Indonesia. Untuk mengantisipasi proses globalisasi dan demokratisasi, aparatur negara dalam pemerintahan harus siap melakukan penyesuaian berdasarkan sistem dan prosedur pemerintahan, orientasi kebijakan, dan program pembangunan yang memungkinkan keterlibatan masyarakat. Perkembangan teknologi perlu memperhatikan infrastruktur khususnya infrastuktur teknologi sebagai alat untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik atau *Good Governance* yang akan berimplikasi positif terhadap keberlanjutan pelayanan di sektor publik (Simangunsong et al., 2019).

Implikasi penerapan SPBE di daerah Indoensia telah berhasil meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), mempercepat proses administrasi, dan mendorong partisipasi masyarakat (Manohara et al., 2025). Selain itu penerapan SPBE juga dilaksanakan diberbagai sektor seperti pada penerapan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah dan pengelolaan keuangan daerah (Tumija et al., 2023). Terdapatnya regulasi yang mengatur implementasi SPBE serta banyaknya manfaat implemenyasi SPBE tersebut membuat berbagai daerah di Indonesia berusaha untuk menerapkan SPBE diberbagai layanan pemerintahan. Salah satunya yaitu Kota Palu di Provinsi Sulawesi Tengah.

Kota Palu merupakan satu-satunya kota dan menjadi Ibu Kota di provinsi Sulawesi Tengah. Kota Palu masih belum mampu menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan maksimal karena masih terdapat beberapa kendala. Indeks Penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Palu berpredikat cukup pada penilaian tahun 2023, seperti yang terlihat pada gambar 1.1 :



**Gambar 1.1 Indeks Penilaian SPBE Tahun 2023 di Kota Palu
Provinsi Sulawesi Tengah**



Berdasarkan data yang dipaparkan di atas, indeks penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kota Palu masih belum mencapai target dan belum memenuhi harapan Pemerintah Kota Palu, terutama pada domain Tata Kelola SPBE dan domain Manajemen SPBE yang hanya mendapatkan nilai sebesar 1,70 dan 1,18. Saat ini, indeks penilaian SPBE Kota Palu sebesar 2,54 yang menunjukkan predikat “cukup” secara keseluruhan. Indeks penilaian SPBE ini merupakan hasil evaluasi SPBE yang merepresentasikan tingkat kematangan (*Maturity level*) penyelenggaraan SPBE di instansi pemerintah dan berupaya untuk mengetahui kemajuan penyelenggaraan SPBE baik di instansi pemerintah pusat maupun daerah. Dengan nilai yang masih tergolong rendah menunjukkan kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu yang belum maksimal dalam menangani tata kelola SPBE dan manajemen SPBE.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Dinas komunikasi dan Informatika Kota Palu memiliki target yang ingin dicapai dalam pelaksanaan SPBE di Kota Palu pada tahun 2022-2026, dapat dilihat dari tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.
Rencana Strategis Diskominfo

Indikator Tujuan/ Sasaran	Target Kinerja Tahun					Capaian Kinerja Tahun	
	2022	2023	2024	2025	2026	2022	2023
Nilai Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	1,8	2,4	2,6	2,8	3	1,76	2,54

Sumber:

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa Target kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu setiap tahun meningkat. Dari gambar di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2024 dan 2025 terget nilai indeks SPBE berada diangka 2,6 dan 2,8. Capaian pada tahun 2022 sebesar 1,76 sedangkan target pada tahun tersebut adalah 1,8 Untuk itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu perlu meningkatkan kinerja agar dapat mencapai target tersebut.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Wildan Zainul Faki yang berjudul *Evaluasi Implementasi Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Situbondo Menggunakan Peraturan Menteri PAN-RB nomor 5 tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi SPBE* menunjukkan bahwa nilai indeks SPBE yang diperoleh mendapatkan nilai 2,7925. Berdasarkan Asesmen menunjukkan kualitas SPBE pada kategori baik. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian lain karena sama-sama membahas tentang penerapan SPBE di Pemerintahan Daerah dan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Namun, perbedaannya terletak pada teori yang digunakan, dimana penelitian ini menggunakan teori implementasi, sedangkan penelitian sekarang menggunakan teori kinerja.

Penelitian kedua oleh Emilsyah Nur yang berjudul *Penerapan e-Government Publik pada setiap SKPD berbasis Pelayanan di Kota Palu* menemukan bahwa Pada pemerintahan Kota Palu dalam Pelaksanaan E-Government belum serius dalam mendukung perkembangannya, seperti pengembangan sumber daya manusia, sarana prasarana, infrastruktur dan anggaran dalam mendukung pelayanan setiap SKPD di Kota Palu. Penelitian ini memiliki kesamaan pada pembahasan yang menyoroti pelaksanaan *e-Government*, menggunakan metode kualitatif deskriptif, serta lokasi penelitian yang sama. Perbedaannya terletak pada pembahasan utama yaitu pada penelitian ini membahas *e-Government* pada setiap perangkat daerah, sedangkan penelitian sekarang membahas hanya pada Dinas Komunikasi dan Informatika.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Aziz Bouty, Moh. Hidayat, dan Dian Novian dengan judul *Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menggunakan E-Government Maturity Model (kasus di Pemerintah Gorontalo)* yang menunjukkan bahwa Pada penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintahan Kota Gorontalo dengan nilai Indeks 2,88 dan memperoleh predikat baik. Penelitian ini juga memiliki kesamaan dalam membahas Sistem Pemerintahan Berbasis

Elektronik dan mengevaluasi pemerintah terhadap pelaksanaan SPBE. Namun, perbedaannya terletak pada metode penelitian yaitu metode survei dan lokasi penelitian.

Penelitian keempat oleh Muhammad Fadhil Ramli yang berjudul *Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Terhadap Peningkatan Pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah* menunjukkan bahwa Implementasi SPBE di Kota Palu sudah berjalan dengan baik namun masih ada beberapa faktor penghambat pada pelaksanaannya yaitu, banyaknya jenis pelayanan elektronik yang tersedia namun tidak terintegrasi, kurangnya SDM di bidang IT, dan belum adanya regulasi yang mengatur secara khusus terkait dengan pelaksanaan SPBE di Kota Palu. Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu membahas penerapan SPBE, metode yang digunakan kualitatif deskriptif, dan lokasi penelitian yang berada di Kota Palu. Perbedaannya terdapat pada teori yang digunakan yaitu teori implementasi dan juga fokus pembahasan pada peningkatan pelayanan dalam SPBE.

Penelitian kelima oleh Andrew Wijaya dan Mohammad Saleh yang berjudul *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Mewujudkan Prinsip Good Governance pada Pemerintahan Daerah* menunjukkan bahwa Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan langkah signifikan dalam mewujudkan Good Governance melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di sektor publik. SPBE tidak hanya mengubah cara pemerintah menyelenggarakan administrasi, tetapi juga meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Melalui digitalisasi layanan, pemerintah dapat mengurangi ketergantungan pada sistem manual, meningkatkan koordinasi antar lembaga, serta mempercepat pengambilan keputusan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan Ilmiah (novelty) penelitian ini dari penelitian- penelitian sebelumnya terletak pada eksplorasi mendalam terhadap kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan fokus pada evaluasi yang spesifik di daerah tersebut, di mana hingga saat ini belum ada penelitian serupa yang dilakukan di Kota Palu. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan baru terkait pelaksanaan SPBE di wilayah ini, tetapi juga menyediakan acuan bagi peningkatan kinerja dan strategi pengelolaan SPBE di daerah-daerah lain dengan karakteristik serupa.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor penghambat kinerja yang dihadapi dalam pelaksanaan SPBE di dinas terkait. Selanjutnya, penelitian ini berusaha mengungkap upaya- upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu dalam mengatasi hambatan- hambatan tersebut guna meningkatkan kualitas kinerja serta pelaksanaan SPBE di Kota Palu.

II. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengkaji fenomena sosial secara alami dan kontekstual, serta menggali informasi dari berbagai sumber secara komprehensif.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Palu, dengan fokus sejauh mana kebijakan berjalan sesuai dengan harapan, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut. Pelaksanaan SPBE di Kota Palu diatur dalam Peraturan Walikota Palu Nomor 14 Tahun 2022, yang menekankan pelaksanaan SPBE dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah, pemerintah daerah melaksanakan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan SPBE dengan mengidentifikasi permasalahan dan pelaksanaan arsitektur serta peta rencana SPBE. Namun, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama pada pelaksanaan arsitektur dan Peta rencana SPBE.

Dalam menilai Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika, digunakan teori Kinerja Levine dalam Agus Dwiyanto yang mencakup 5 dimensi: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Dalam dimensi produktivitas pelaksanaan SPBE di Kota Palu menunjukkan bahwa efektivitas implementasi masih belum maksimal. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan terhadap nilai indeks SPBE Kota Palu tahun 2023, diketahui bahwa tingkat kematangan SPBE masih berada pada kategori “cukup”, dengan skor 2,54 dan meningkat menjadi 2,58 pada tahun 2024. Meskipun terdapat peningkatan nilai, pencapaian ini belum memenuhi target, yaitu nilai indeks SPBE sebesar 2,6 pada tahun 2024. Faktor penghambat seperti belum adanya arsitektur dan peta rencana SPBE karena kurangnya anggaran yang dialokasikan untuk hal tersebut. Dalam konteks ini, dapat disimpulkan bahwa output yang dihasilkan belum mampu mencerminkan upaya input dan perencanaan yang telah dilakukan.

Dari sisi kualitas layanan, SPBE di Kota Palu juga belum memadai. Banyak sistem dan aplikasi layanan publik belum terintegrasi, menyebabkan proses pelayanan masih rumit dan kurang efisien. Selain itu, tingkat pemahaman aparatur terhadap teknologi juga belum merata, sehingga berdampak pada pengalaman pengguna layanan. Masyarakat sebagai penerima layanan belum merasakan kenyamanan dan kecepatan layanan yang seharusnya menjadi keunggulan dari penerapan SPBE. Selain itu, dari sisi kesiapan petugas atau aparatur pelayanan juga masih terbatas, baik dalam hal pemahaman teknis terhadap sistem maupun dalam pendekatan pelayanan yang humanis dan responsif.

Pada dimensi Responsivitas diartikan sebagai kemampuan organisasi publik untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan menyusun agenda pelayanan yang sejalan dengan kebutuhan tersebut. Dalam hal ini, responsivitas Diskominfo Kota Palu dalam pelaksanaan SPBE dinilai masih kurang optimal. Meskipun telah dilakukan sejumlah

program digitalisasi, sistem yang dikembangkan belum mampu sepenuhnya menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Salah satu indikator lemahnya responsivitas adalah kurangnya integrasi antar sistem layanan publik, yang menyebabkan masyarakat harus mengakses berbagai platform berbeda untuk mengurus dokumen atau layanan tertentu. Selain itu, Diskominfo juga belum optimal dalam melakukan penyesuaian terhadap kebutuhan lokal masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital. Ketiadaan strategi komunikasi yang efektif membuat sebagian besar masyarakat tidak memahami manfaat SPBE secara menyeluruh, sehingga partisipasi dan kepercayaan publik menjadi rendah.

Dari aspek **Responsibilitas dalam pelaksanaan SPBE** masih menemui kendala pada aspek kepatuhan terhadap regulasi dan SOP. Beberapa kegiatan penting seperti audit TIK dan manajemen risiko belum berjalan sesuai pedoman, mencerminkan adanya kesenjangan antara perencanaan dan implementasi di lapangan. Pada **Akuntabilitas**, instansi menunjukkan kemajuan melalui penyusunan perencanaan strategis dan kerja sama dengan pihak eksternal. Namun, akses masyarakat terhadap informasi pelaksanaan SPBE masih terbatas. Belum adanya sistem pelaporan terbuka membuat evaluasi publik terhadap program ini tidak berjalan efektif.

Secara keseluruhan, pelaksanaan SPBE oleh Diskominfo Kota Palu masih memerlukan penguatan pada aspek tata kelola, integrasi sistem, dan kapasitas SDM agar dapat mendorong pencapaian target SPBE yang lebih baik dan berkelanjutan. Kinerja Diskominfo masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi target pemerintah daerah.

3.2 Faktor Penghambat Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Pelaksanaan SPBE di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah

Pelaksanaan SPBE di Kota Palu menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika. Hambatan utama terletak pada aspek sumber daya manusia, baik dari sisi jumlah maupun kualitas. Banyak pegawai belum memiliki kompetensi teknis yang memadai di bidang teknologi informasi, sehingga pengelolaan sistem digital tidak dapat dilakukan secara optimal.

Selain itu, terbatasnya alokasi anggaran juga menjadi kendala serius. Dana yang tersedia belum mampu memenuhi kebutuhan pembangunan infrastruktur SPBE secara menyeluruh, termasuk untuk pembaruan perangkat lunak, pengadaan perangkat keras, serta pelatihan pegawai. Hal ini menyebabkan beberapa indikator SPBE, seperti manajemen data dan keamanan informasi, masih berada di level kematangan yang rendah.

Infrastruktur teknologi yang belum memadai juga menjadi penghambat penting. Layanan pusat data, sistem penghubung layanan, serta platform integrasi antarinstansi belum tersedia secara merata. Akibatnya, banyak layanan digital berjalan secara terpisah dan tidak terintegrasi, yang menghambat kecepatan dan efisiensi pelayanan publik.

Terakhir, terdapat minimnya sinergi antarperangkat daerah, terutama dalam perencanaan dan pelaksanaan program SPBE. Kurangnya koordinasi lintas sektor menyebabkan proses digitalisasi belum berjalan secara kolaboratif, padahal keberhasilan SPBE sangat bergantung pada integrasi antarunit dan konsistensi kebijakan.

3.3 Upaya dalam Mengatasi Faktor Penghambat Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Pelaksanaan SPBE di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah

Dalam menghadapi berbagai kendala dalam Pelaksanaan SPBE, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu telah melakukan sejumlah langkah strategis untuk meningkatkan pelaksanaan SPBE. Salah satunya adalah dengan menyusun rencana anggaran khusus untuk pengembangan arsitektur dan peta rencana SPBE. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa pelaksanaan SPBE memiliki arah yang jelas dan didukung pembiayaan yang memadai.

Diskominfo juga menjalin kerja sama dengan akademisi, seperti Universitas Kristen Satya Wacana, dalam rangka memperkuat kapasitas kelembagaan dan menambah wawasan teknis bagi pegawai. Kolaborasi ini mencakup pertukaran pengetahuan dan pelatihan sumber daya manusia, sebagai upaya untuk mengisi kesenjangan kompetensi di bidang teknologi informasi.

Selain itu, dilakukan pula bimbingan teknis (bimtek) terkait Sistem Penghubung Layanan Pemerintah (SPLP), guna meningkatkan keterampilan teknis pegawai dalam mengelola integrasi layanan digital secara aman dan efisien. Pelatihan ini diharapkan mampu memperkuat peran pegawai sebagai pelaksana utama transformasi digital di pemerintahan daerah.

Di sisi lain, Diskominfo juga tengah menyusun dan memperbaiki standar operasional prosedur (SOP) terkait SPBE, agar pelaksanaan program berjalan lebih terstruktur dan terukur. Penguatan SOP ini akan menjadi landasan dalam membangun budaya kerja yang tertib dan profesional di lingkungan pemerintahan digital.

Secara keseluruhan, upaya-upaya yang dilakukan menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam memperbaiki pelaksanaan SPBE. Meski masih menghadapi berbagai tantangan, strategi ini dapat menjadi fondasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih modern, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu belum sepenuhnya optimal, yang tercermin dari indeks SPBE tahun 2023 dan 2024 yang masing-masing hanya mencapai nilai 2,54 dan 2,58 masih berada pada kategori “cukup”. Capaian ini menunjukkan adanya tantangan serius dalam dimensi produktivitas, kualitas layanan, dan responsibilitas. Ketika dibandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya, ditemukan baik kesamaan maupun perbedaan karakteristik yang penting untuk dianalisis.

Sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Muhammad Fadhil Ramli (2022) yang juga meneliti pelaksanaan SPBE di Kota Palu, ditemukan bahwa implementasi sistem telah berjalan namun belum sepenuhnya terintegrasi. Penelitian Ramli menyebutkan bahwa masih terdapat banyak jenis pelayanan elektronik yang tersedia, tetapi belum saling terhubung secara sistematis serta adanya kekurangan SDM

di bidang teknologi informasi. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian ini yang juga menyoroti kurangnya sumber daya manusia yang kompeten sebagai penghambat dalam optimalisasi pelaksanaan SPBE.

Berbeda dengan temuan penelitian Aziz Bouty et al. (2022) yang mengevaluasi SPBE di Pemerintah Kota Gorontalo dengan pendekatan E-Government Maturity Model, ditemukan bahwa tingkat kematangan SPBE di Gorontalo telah mencapai nilai 2,88 dengan kategori “baik” dan pelaksanaannya berjalan dengan cukup efektif. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh karakteristik objek penelitian, di mana Pemerintah Kota Gorontalo telah lebih dahulu membentuk struktur tata kelola SPBE yang solid, memiliki pedoman internal yang lengkap, serta mengintegrasikan sistem antarperangkat daerah secara konsisten. Sementara itu, Kota Palu masih dalam proses penguatan fondasi dan belum memiliki perencanaan arsitektur serta peta rencana SPBE yang memadai, sebagaimana terlihat dari nilai indikator-indikator pada domain manajemen dan tata kelola.

Penelitian ini memperkuat hasil penelitian Emilisyah Nur (2020) yang menyoroti lemahnya dukungan Pemerintah Kota Palu terhadap perkembangan e-government, termasuk dalam aspek pengembangan SDM, infrastruktur, serta keterbatasan anggaran. Penelitian Emilisyah menyimpulkan bahwa perhatian pemerintah terhadap digitalisasi layanan publik masih belum optimal, sebuah temuan yang juga tercermin dalam hasil evaluasi SPBE Kota Palu yang belum mencapai nilai indeks ideal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa karakteristik hambatan yang dialami relatif konsisten dari tahun ke tahun dan belum menunjukkan perbaikan signifikan yang berkelanjutan.

Di sisi lain, hasil penelitian ini menolak generalisasi yang dibuat dalam penelitian Wildan Zainul Faki (2021) tentang implementasi SPBE di Kabupaten Situbondo yang menilai bahwa sistem telah efektif karena nilai indeks SPBE-nya mencapai 2,79. Penolakan ini muncul karena perbedaan konteks implementasi SPBE antara Kota Palu dan Situbondo. Situbondo memiliki dukungan regulasi internal yang lebih mapan serta struktur koordinasi SPBE yang telah dibentuk lintas perangkat daerah, sedangkan di Kota Palu koordinasi tersebut belum berjalan maksimal. Hal ini menjelaskan perbedaan signifikan dalam nilai indeks kematangan SPBE kedua daerah tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa temuan penelitian ini sebagian besar memperkuat hasil penelitian terdahulu yang berlokasi di Kota Palu, serta menunjukkan perbedaan dengan penelitian lain yang mengambil lokasi di daerah lain dengan kapasitas SPBE yang lebih kuat. Dengan demikian, hasil penelitian ini memiliki kontribusi penting dalam menggambarkan kondisi terkini SPBE di Kota Palu dan menegaskan perlunya strategi peningkatan kinerja secara terstruktur melalui penguatan aspek SDM, regulasi, dan integrasi sistem pemerintahan secara menyeluruh.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Salah satu temuan penting yang turut memengaruhi pelaksanaan SPBE di Kota Palu adalah terbatasnya sumber daya manusia (SDM) di bidang teknologi informasi. Banyak pegawai yang menangani program SPBE belum memiliki latar belakang pendidikan atau pelatihan yang sesuai, sehingga berdampak pada lambatnya implementasi kebijakan

digital. Hal ini terlihat dari indikator manajemen kompetensi SDM dan manajemen perubahan yang memperoleh nilai tingkat kematangan rendah. Selain SDM, kendala anggaran menjadi faktor penghambat yang cukup dominan. Pengembangan Arsitektur SPBE dan Peta Rencana belum mendapatkan prioritas anggaran yang memadai. Keterbatasan pembiayaan menyebabkan beberapa program digital tertunda dan tidak dapat dilaksanakan secara berkelanjutan, sehingga menghambat integrasi antar layanan.

Ditemukan juga minimnya integrasi antar sistem layanan sebagai hambatan teknis yang signifikan. Beberapa aplikasi yang dikembangkan oleh perangkat daerah bersifat parsial dan tidak saling terhubung, sehingga menciptakan fragmentasi dalam pelayanan publik digital. Kurangnya sistem penghubung layanan menyebabkan masyarakat harus mengakses layanan melalui jalur berbeda yang tidak efisien.

Sebagai respons terhadap berbagai hambatan tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika telah melakukan beberapa upaya perbaikan, di antaranya menyusun anggaran khusus untuk pengembangan SPBE, menjalin kerja sama dengan pihak akademisi untuk meningkatkan kapasitas teknis pegawai, serta menyelenggarakan bimbingan teknis seperti pelatihan SPLP.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan data hasil penelitian dapat diambil kesimpulan mengenai Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah sebagai berikut :

1. Kinerja dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu dalam hal ini belum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil penilaian indek SPBE tahun 2024 yang tidak mencapai target pemerintah daerah. Target tahun 2024 ialah predikat baik dengan nilai 2,6, tetapi capaian yang didapatkan yaitu predikat cukup dengan nilai 2,58. Ditinjau dari teori Levine dalam Agus Dwiyanto (2008), pelaksanaan SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu diklasifikasikan atas lima dimensi, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Dari kelima dimensi tersebut, produktivitas menjadi salah satu dimensi yang tidak mencapai target kinerja Diskominfo atas pelaksanaan SPBE di Kota Palu yang telah ditetapkan. Anggaran menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan SPBE karena dana yang dialokasikan tidak mencukupi.
2. Faktor penghambat berdasarkan penelitian dalam proses pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Palu meliputi kurangnya anggaran yang dialokasikan untuk pembuatan Arsitektur dan Peta Rencana SPBE, Kurangnya Sumber Daya Manusia yang Ahli dalam Pelaksanaan SPBE, serta Kurangnya Integrasi Antar-Sistem pada Pelayanan Digital.

3. Upaya- upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu untuk mengatasi serta mengantisipasi hambatan dan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ialah dengan cara Menyusun Rencana Anggaran untuk pembentukan Arsitektur dan Peta Rencana SPBE, Melaksanakan kerjasama dengan Pihak Akademisi karena kurangnya tenaga yang ahli di Dinas Komunikasi dan Informatika, dan Mengikuti Pelatihan Bimbingan Teknis Sistem Penghubung Layanan Pemerintah yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan selama proses penyusunan penelitian ini, khususnya kepada keluarga, dosen pembimbing, dan instansi terkait. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapat balasan yang setimpal.

VI. DAFTRA PUSTAKA

- Anwar, M. (2006). *Evaluasi Kinerja SDM*. Jakarta: Eresco.
- Bouty, A. A., Koniyo, M. H., & Novian, D. 2019. Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan E-Government Maturity Model (Kasus di Pemerintah Kota Gorontalo). *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 23(1), 16-24
- Bratakusumah, D. S. (2001). *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Gramedia.
- Darusalam, Janssen, M., Said, J., OMAR, N., & Jayanti, S. D. (2022). Public Administration Digitalization Effect on Corruption: Lesson Learned from Indonesia. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4282956>
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghozy, M. D., & Almansur, F. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Hardani, D. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Hardi, R., Nurmandi, A., Purwaningsih, T., & Manaf, H. A. (2025). Smart city governance and interoperability: enhancing human security in Yogyakarta and Makassar, Indonesia. *Frontiers in Political Science*, 7. <https://doi.org/10.3389/fpos.2025.1553177>
- Karunia, R. L., Budiaji, R., Suzana, R., Dewi, K. S., & Prasetyo, J. H. (2023). Analysis of the Factors that Affect the Implementation of E-Government in Indonesia. *International Journal of Membrane Science and Technology*, 10(3). <https://doi.org/10.15379/ijmst.v10i3.1216>

- Moeh, E. (2014). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Mora, L., Gerli, P., Ardito, L., & Messeni Petruzzelli, A. (2023). Smart city governance from an innovation management perspective: Theoretical framing, review of current practices, and future research agenda. *Technovation*, 123. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2023.102717>
- Nur, E. 2014. Penerapan e-government publik pada setiap skpd berbasis pelayanan di kota palu. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 18(3), 265-280
- Patilima. (2005). Teknik Analisis Data. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Walikota Palu Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
- Prawirosentono, S. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta: BEFE.
- Purbokusumo, Y., Tsai, W. H., Sulisdana, R., Chen, H. C., & Santoso, A. D. (2021). Website performance: Evaluation in Ngawi District Government websites. *Electronic Government*, 17(1). <https://doi.org/10.1504/EG.2021.112937>
- Ramli, M. F. 2022. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah (Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Rauf, R. (2018). Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Pekanbaru: Nusamedia.
- Rukajat, A. (2018). Pendekatan Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Deepublish.
- Sembiring, M. (2012). Budaya dan Kinerja Organisasi. Bandung: Fokusmedia.
- Simangunsong, F. (2016). Metodologi Penelitian Pemerintahan. Bandung: Alfabeta.
- Simangunsong, F., Hutasoit, I., & Sentosa, I. (2019). A strategic framework of good governance, infrastructure development and community empowerment in Indonesian public sector management. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 2019(Special Issue). <http://eprints.ipdn.ac.id/5466/>
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Taqiya, N. A., Mukaromah, S., & Pratama, A. 2020. Analisis Tingkat Kematangan Spbe Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Timur. *Scan: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 15(1), 22-33.
- Tumija, Hendra, A., & Sinurat, M. (2023). Penerapan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) dalam Pengelolaan Keuangan Daerah pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokrasi*, 5(1). <https://doi.org/10.33701/jmb.v5i1.3389>
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

- Usman, H., & Akbar, P. S. (2004). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Manohara, B. P. ., Nurdin , I., & Tjenreng , M. B. Z. . (2025). Optimasi TIK di Sektor Keuangan dan Ekonomi, Studi Kasus Kabupaten Banyuwangi. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(1), 232–239. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i1.1015>
- Wijaya, A., & Saleh, M. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Dalam Mewujudkan Prinsip Good Governance Pada Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 5, 2154–2164. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i3.4201>

