



## Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Payakumbuh

Tasya Aulia<sup>1\*</sup>, Iip Permana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Padang

<sup>1\*</sup> [atasya854@gmail.com](mailto:atasya854@gmail.com)

### Article Info

#### Article history:

Received 1<sup>st</sup> Nov 2023

Revised 15<sup>th</sup> Nov 2023

Accepted 1<sup>st</sup> Dec 2023

#### Keywords:

SPBE

Digital Governance

Smart City

Payakumbuh

### ABSTRACT

*The Electronic Based Government System (SPBE) is a digital governance framework implemented across various cities in Indonesia, including Payakumbuh in West Sumatra. Payakumbuh stands out with the highest SPBE index achievement among cities and regencies in West Sumatra in 2022. However, despite this notable achievement, the local government still faces challenges in effectively implementing SPBE. This study aims to identify both the facilitating factors and barriers to SPBE implementation in Payakumbuh. Employing a qualitative approach with descriptive methods, the research examines variables such as policy, stakeholder engagement, capability, process, and evaluation perspectives. Data collection involves interviews, observation, and documentation analysis. Analysis is conducted using the MAXQDA application. Findings reveal that while SPBE implementation in Payakumbuh is generally satisfactory, challenges persist, including budget constraints and insufficient IT-related human resource capacity. Continuous review processes are essential to address these barriers effectively.*

*This work is licensed under the Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License. ©2023 by the author(s).*



#### Corresponding Author:

Tasya Aulia

Departemen Ilmu Administrasi Negara

Universitas Negeri Padang

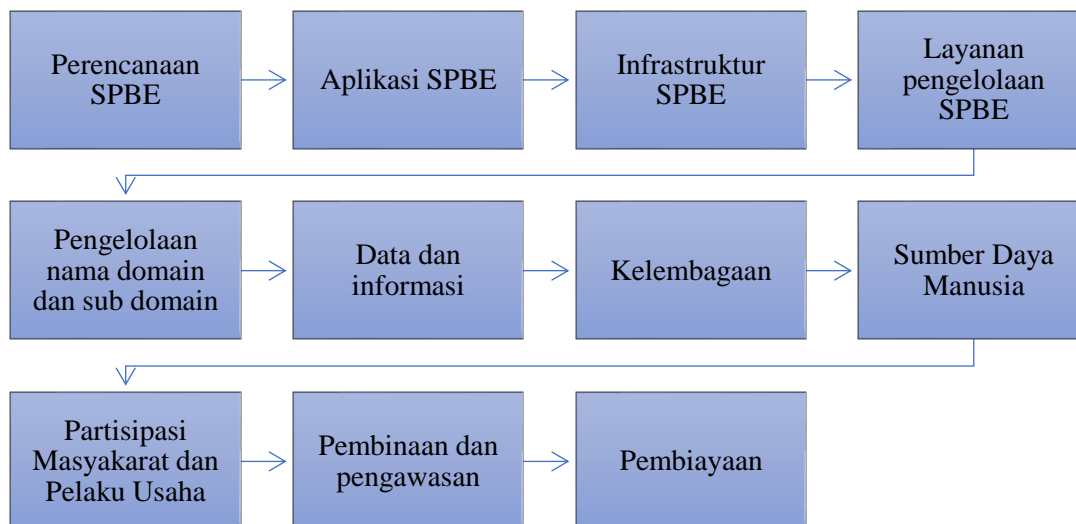
[atasya854@gmail.com](mailto:atasya854@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diselenggarakan melalui teknologi agar pemerintah dapat menjalankan fungsi dan tugasnya. Tujuan ini sejalan dengan Perpres 1995 Tahun 2018 pasal 2 ayat 1 yang menjelaskan bahwa prinsip pelaksanaan SPBE adalah efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas dan keamanan yang sejalan dengan prinsip *good governance* dan panduan dari (OECD, 2023) terkait dengan pengembangan *egovernment* di negara-negara berkembang. Selain itu, *smart government* dianggap sebagai dasar untuk mengembangkan *smart governance*, melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang sedang berkembang untuk pemerintahan (Pereira, 2018).

Salah satu kota yang menggunakan SPBE di Indonesia adalah pemerintah Payakumbuh melalui aplikasi dan situs <https://bappeda.payakumbuhkota.go.id>. Aplikasi Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD) yang digunakan merupakan sistem informasi terintegrasi untuk pengelolaan data dan informasi perencanaan pembangunan daerah, keuangan daerah, dan aspek pemerintahan daerah lainnya. Aplikasi ini dikembangkan oleh Kementerian Dalam Negeri dan diterapkan di seluruh pemerintah daerah di Indonesia, termasuk di Kota Payakumbuh. Pemerintah daerah sendiri memberikan pelatihan kepada pengelola SIPD melalui berbagai bimbingan teknis.

Bentuk lain digitalisasi pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Payakumbuh adalah layanan berbasis digital untuk pembayaran pajak. Masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak non-tunai menggunakan QRIS serta melalui berbagai aplikasi pembayaran digital, seperti GoPay, OVO, Dana, dan ShopeePay (majalahagraria.today, 2022). Berdasarkan hasil dari monitoring dan evaluasi SPBE di Wilayah Sumatera Barat Tahun 2021 dan 2022 terlihat bahwa Kota Payakumbuh mampu menerapkan penyelenggaraan SPBE dengan nilai “baik” (indeks SPBE 2.42-3.02 ) diantara kabupaten/kota se-Sumatera Barat (KemenPAN-RB, 2022). Adapun alur penyelenggaraan SPBE di kota Payakumbuh dapat dilihat pada bagan berikut ini:



Gambar 1. Penyelenggaraan SPBE di Kota Payakumbuh

Pelaksanaan SPBE dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh. Dinas ini menyediakan dan mengelola infrastruktur dan jaringan, pengembangan aplikasi dan pemberdayaan teknologi informasi, serta mengurus persandian dan keamanan informasi (Hariona, 2020). Permasalahan dalam penyelenggaraan SPBE di Kota Payakumbuh, diantaranya adalah: belum terbitnya arsitektur di tingkat nasional. Padahal untuk menyusun arsitektur daerah harus berdasarkan rancangan arsitektur nasional. Masalah lainnya adalah masih minimnya anggaran untuk membeli peralatan telekomunikasi dan mengupgrade aplikasi. Selain itu, fungsi tim SPBE juga belum maksimal karena kurangnya koordinasi antara Pemerintah Daerah Payakumbuh dan Dinas Komunikasi dan Informatika. Pemerintah Kota Payakumbuh juga memiliki masalah kurangnya Sumber Daya Manusia dalam mewujudkan SPBE dan belum adanya evaluasi rutin yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

Meskipun demikian, Pemerintah Kota Payakumbuh menarik untuk diteliti agar menjadi *best practice* penyelenggaraan SPBE di Indonesia. Penelitian terdahulu terkait dengan digitalisasi di bidang pemerintahan, seperti: optimalisasi layanan *helpdesk e-government* (Hariona, 2020), dukcapil *go digital programs* (Rahayu, 2023), implementasi SPBE di daerah Jambi dan Solok (Oktarina, 2023; Haspo, 2020) dan praktek e-government pada masa pandemi (Djunid, 2020). Belum banyak penelitian terkait dengan implementasi SPBE di Kota Payakumbuh dari aspek *good governance*. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil tema ini untuk mengkaji pelaksanaan SPBE di Kota Payakumbuh yang sesuai dengan amanah dari Peraturan Daerah No 3 Tahun 2019.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Jenis penelitian ini bertujuan untuk memberikan ringkasan komprehensif mengenai suatu peristiwa. Desain deskriptif kualitatif dilakukan melalui kombinasi pengambilan sampel, pengumpulan data, analisis, dan presentasi ulang (Sandelowski, 2000). Dalam artikel ini peneliti mendeskripsikan pelaksanaan SPBE di Kota Payakumbuh berdasarkan variabel perspektif kebijakan, pemangku kepentingan, kapabilitas, proses dan evaluasi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Dalam menjalankan analisis faktor penghambat dan pendukung SPBE, penulis melakukan metode analisis *single-code mode* menggunakan aplikasi MAXQDA yang memberikan kontribusi yang signifikan (Kuckartz, 2019). Analisis ini tidak hanya memberikan gambaran menyeluruh, tetapi juga membawa pemahaman mendalam tentang dinamika yang mempengaruhi implementasi SPBE di Kota Payakumbuh. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, pemerintah dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk mengatasi hambatan dan memperkuat faktor pendukung, menjadikan SPBE lebih efektif dan berkelanjutan dalam mendukung pelayanan publik dan partisipasi masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemko Payakumbuh berusaha memaksimalkan aplikasi dan website yang dimiliki untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam wawancara yang dilakukan kepada Bapak Drs. Jasman, MM selaku PJ Walikota Payakumbuh, beliau mengakui pemerintah berusaha *responsive* terhadap aspirasi masyarakat dengan langsung mendelegasikan laporan ke organisasi perangkat daerah terkait. Adapun alur dari pelaporan tersebut adalah: masyarakat melaporkan kinerja SPBE Pemko Payakumbuh melalui aplikasi dan website Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pusat. Setelah itu admin pengelola LAPOR-SP4N pusat memberikan disposisi ke admin pemerintah kota untuk selanjutnya diverifikasi dan ditindaklanjuti. Pelapor bisa mengajukan ketidakpuasan kepada perangkat daerah sampai laporan tuntas dan permasalahan selesai. Selain melalui LAPOR-SP4N, masyarakat juga bisa langsung melapor ke Mall Pelayanan Publik di kantor walikota Payakumbuh dan sosial media seperti Instagram untuk berinteraksi dengan pejabat kota Payakumbuh.

Faktor-faktor kunci yang menjadi landasan keberhasilan implementasi SPBE mencakup pemberian dukungan yang maksimal terhadap partisipasi aktif warga, penerapan transparansi informasi yang komprehensif dan kesediaan untuk secara responsif menjawab kebutuhan yang

beragam dari masyarakat yang dilayani. Langkah-langkah ini memperkuat hubungan saling percaya antara pemerintah dan warga serta menciptakan dasar yang kokoh untuk pembangunan bersama.

Namun, terdapat tantangan internal terkait koordinasi di dalam pemerintah daerah yang masih terpusat pada Diskominfo Kota Payakumbuh. Kendala serius lainnya adalah pengembangan SDM di bidang teknologi informasi yang masih minim. Walaupun beberapa langkah strategis sudah dilakukan dalam mengatasi keterbatasan tersebut, namun masih belum cukup memenuhi SDM yang berkualitas. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Dafrul Pasi, S.IP.,MM selaku Asisten 1 Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat yang menyatakan:

*“...Tahun kemaren kita diinapkan di Pesisir Selatan sebanyak 20 orang, tahun 2022 diinapkan di Bandung, nanti selesai bimtek itu kita diberikan sertifikat. Karena banyak tenaga kita non ASN itu masalahnya jadi ketika mereka sudah bagus dan mahir, mereka resign dan pindah ke tempat lain yang lebih menjanjikan karena kondisi kita bahwa Payakumbuh tidak bisa memberikan jaminan (pekerjaan)...”*

Pemko juga melakukan kolaborasi dengan pihak eksternal, yaitu: Telkom. Melalui kolaborasi ini, tidak hanya kompetensi internal pemerintah yang dapat ditingkatkan, tetapi juga tercipta kerangka kerja kolaboratif yang mendorong sinergi antar pihak. Kolaborasi dengan Telkom dilakukan melalui kegiatan Bimtek (Bimbingan Teknis) yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam pengelolaan teknologi informasi. Hasil dari kolaborasi strategis ini menjadi pendorong utama bagi inovasi dan pertumbuhan SPBE di Kota Payakumbuh. Selain itu, dengan memanfaatkan Sumber Daya Manusia yang lebih mumpuni dan kerangka kerja kolaboratif yang tercipta, dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan serta memberikan dampak positif pada masyarakat dan pembangunan teknologi informasi di wilayah tersebut.

Kerjasama ini bukan hanya memperluas jaringan dengan pihak eksternal, tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi dan pertumbuhan SPBE secara berkelanjutan. Adanya kolaborasi yang kuat dan dukungan dari berbagai pihak, SPBE di kota Payakumbuh dapat menjadi model terbaik dalam penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mendorong kemajuan pembangunan di era digital ini.

Pemerintah kota Payakumbuh menyadari pentingnya mempertahankan komitmen terhadap keterbukaan, responsivitas, dan kolaborasi eksternal dalam penyelenggaraan SPBE. Dalam menghadapi berbagai tantangan internal, seperti masalah koordinasi dan kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM), Bapak Dasman mengakui bahwa perlu diperkuat komitmen terhadap keterbukaan, responsivitas, dan kolaborasi eksternal. Koordinasi yang baik dan peningkatan

SDM internal dapat dianggap sebagai langkah-langkah penting, sementara kolaborasi eksternal dapat memberikan tambahan sumber daya dan perspektif baru untuk meningkatkan penyelenggaraan SPBE.

#### Faktor Penghambat Penyelenggaraan SPBE di Kota Payakumbuh

Melalui analisis *single-code mode* menggunakan aplikasi MAXQDA, terungkap bahwa minimnya koordinasi antara instansi internal pemerintah dalam penyelenggaraan SPBE menjadi faktor penghambat, terutama dalam aspek pengelolaannya. Hal ini disampaikan oleh Bapak Nopan Pirsia, S.Kom.,M.Kom selaku Kabid E-Government yang menyatakan:

*“...belum, seluruh OPD beranggapan bahwa terkait dengan SPBE ini seluruhnya tanggung jawab kominfo. Masih kurangnya kesadaran seluruh OPD bahwa SPBE ini adalah tanggung jawab bersama. Harusnya semuanya ikut berperan. Tidak hanya kominfo saja. Karena SPBE itu tidak hanya aplikasi saja, namun pelaksanaan teknologi. Karena percuma kami sudah bikin aplikasi namun masyarakat tidak paham bagaimana cara penggunaan aplikasi tersebut. Jadi kurangnya kesadaran seluruh OPD dan pengetahuan masyarakat yang belum bisa mengikuti perkembangan teknologi...”*

Hasil analisis menunjukkan bahwa keterlibatan instansi lain masih terbatas dan hanya diserahkan kepada Diskominfo Kota Payakumbuh. Kurangnya koordinasi ini dapat mengakibatkan kesenjangan pemahaman, pelaksanaan yang tidak terpadu, dan potensi tidak optimalnya pemanfaatan teknologi informasi di berbagai sektor pemerintahan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan koordinasi antar instansi guna memastikan implementasi SPBE yang holistik, efektif, dan dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Kota Payakumbuh.

Faktor penghambat selanjutnya adalah minimnya anggaran. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Dafrul Pasi, S.IP.,MM selaku Asisten 1 Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat yang menyatakan :

*“...Dari segi anggaran urusan komunikasi dan informasi merupakan urusan pilihan yang wajib dalam pelayanan dasar, sehingga penganggarannya dari pusat itu lebih kepada urusan wajib dan dasar. Platform anggaran pemerintah kota kan sifatnya APBD yaitu tematik. Contohnya ke pendidikan, kesehatan sehingga porsi untuk itu berkurang lebih fokus ke tematik tadi, itu kondisinya. Pemerintah daerah mempunyai anggaran terbatas dan sulit mengandalkan pusat. Contoh kita ingin membeli alat untuk back up data untuk server sampai sekarang belum bisa kita beli, sederhana kan. Sedangkan itu penting untuk*

Tasya Aulia. Iip Permana. *Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Payakumbuh*

*SPBE. Rekomendasi BPK harganya 600 juta, kesulitan kan kita karena tidak ada anggaran untuk itu....”*

Hasil analisis menggambarkan bahwa alokasi anggaran yang terbatas dapat menghambat kemajuan dan inovasi implementasi SPBE. Perkembangan teknologi informasi seringkali memerlukan investasi yang signifikan. Kendala keuangan ini dapat menghambat pengembangan infrastruktur, pelatihan sumber daya manusia dan pemeliharaan sistem, sehingga mempengaruhi efisiensi dan efektivitas SPBE secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis dalam peningkatan alokasi anggaran dan penentuan prioritas yang bijak untuk memastikan kesinambungan dan kemajuan SPBE di Kota Payakumbuh.

Faktor penghambat selanjutnya adalah Minimnya SDM yang mumpuni pada bidang IT. Hasil analisis mengindikasikan kekurangan tenaga kerja yang memiliki kompetensi dan keahlian yang memadai dalam mengelola dan mengembangkan sistem teknologi informasi yang menjadi tulang punggung SPBE di Kota Payakumbuh. Minimnya SDM yang terlatih dapat memperlambat progres implementasi teknologi, mengakibatkan kendala dalam pemeliharaan sistem, dan menghambat inovasi yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka mengatasi tantangan ini, perlu dilakukan investasi lebih lanjut dalam pelatihan dan pengembangan SDM di bidang IT, sehingga mereka dapat mengakomodasi kebutuhan dan dinamika perubahan teknologi dalam mendukung penyelenggaraan SPBE yang lebih efektif dan efisien di Kota Payakumbuh.

#### Faktor Pendukung Penyelenggaraan SPBE di Kota Payakumbuh

Salah satu faktor pendukung adalah keterbukaan dan responsivitas terhadap terhadap aspirasi masyarakat. Berdasarkan hasil temuan, memperlihatkan bahwa sikap pemerintah yang memprioritaskan interaksi dua arah dengan masyarakat; memastikan bahwa kebijakan dan inovasi SPBE tidak hanya mencerminkan kebutuhan teknologi, tetapi juga mencakup aspirasi dan harapan warga.

Sikap keterbukaan ini tercermin dalam transparansi pemerintah terhadap informasi SPBE yang memberikan ruang bagi partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan. Responsivitas pemerintah terhadap aspirasi masyarakat mengindikasikan upaya untuk menciptakan solusi yang lebih adaptif dan relevan dengan kebutuhan lokal. Keterbukaan dan responsivitas yang tinggi ini tidak hanya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga meningkatkan efektivitas penyelenggaraan SPBE dengan merangkul keragaman perspektif dan kepentingan di tengah kemajuan teknologi di kota Payakumbuh.

Kolaborasi dengan BUMN, seperti Telkom, terbukti memberikan kontribusi positif melalui bentuk Bimtek. Seperti yang disampaikan oleh bapak Dafrul Pasi, S.IP.,MM selaku Asisten 1 Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat, yang mengatakan:

*“...Sampai saat ini iya hanya dengan Telkom saja. Disamping dengan anggaran kita sendiri ya hanya dengan Telkom saja. Tahun ini kita tidak tau CSR dengan siapa, tahun kemaren di 2023 kita CSR dengan Telkom bentuk kolaborasinya yaitu Bimtek 1 kali setahun disamping ada kegiatan lain kita dipinjamkan peralatan-peralatan, tapi yang sifatnya peningkatan kapasitas itu hanya Telkom....”*

Kerjasama ini memperkuat kapabilitas pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dengan lebih efektif, terutama melalui pelaksanaan pelatihan karyawan terkait penggunaan IT.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan SPBE di Kota Payakumbuh didukung oleh tingginya tingkat keterbukaan dan responsivitas pemerintah terhadap aspirasi masyarakat. Hal ini memperkuat hubungan saling percaya antara pemerintah dan warganya. Namun, terdapat tantangan dalam aspek koordinasi internal pemerintah, yang masih terpusat pada Diskominfo kota Payakumbuh. Selain itu, minimnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang mumpuni di bidang IT menjadi kendala serius yang perlu diatasi guna memastikan keberlanjutan dan perkembangan SPBE. Hal ini akan berdampak memperlambat progres implementasi dan meningkatkan risiko kegagalan dalam penyelenggaraan SPBE.

Kolaborasi dengan pihak eksternal, seperti Telkom sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan SPBE di Kota Payakumbuh. Kerjasama ini bukan hanya meningkatkan kompetensi internal pemerintah dalam mengelola teknologi informasi, tetapi juga menciptakan kerangka kerja kolaboratif yang berpotensi mendorong inovasi dan pertumbuhan lebih lanjut dalam pelaksanaan SPBE. Namun, perlu dilakukan perluasan kerjasama dengan pihak lain di tahun-tahun berikutnya.

## **REFERENSI**

- Djunid, A., Asniati, A., Kartika, R., Suryani, I. P., & Amsal, A. A. (2020). E-government during the pandemic: Maturity assessment of the provincial and regency/city website in West Sumatra. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*, 10(2), 398-408.
- Hariona, P. (2020). *Sistem Pakar dengan Metode Backward Chaining untuk Optimalisasi Layanan Helpdesk E-Government (Studi Kasus di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota*



Tasya Aulia. Iip Permana. *Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Payakumbuh*

Payakumbuh). Universitas Putra Indonesia YPTK.

Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 26–33.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1503 Tahun 2021 Tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Pada Kementerian, Lembaga Dan Pemerintah Daerah Tahun 2021.

Kuckartz, U., & Rädiker, S. (2019). *Analyzing Qualitative Data with MAXQDA*.

OECD. (2003). *E-government for better government: G20 countries' experiences*. Paris: OECD.

Oktarina, D. (2023). Implementation of an Electronic-Based Government System (SPBE) at the Muaro Jambi Regency Communication and Information Service. *Sustainability (STPP) Theory, Practice and Policy*, 3(2), 133-143.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Jakarta:Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Pereira, G. V., Parycek, P., Falco, E., & Kleinhans, R. (2018). Smart governance in the context of smart cities: A literature review. *Information Polity*, 23(2), 143–162. <https://doi.org/10.3233/IP-170067>

Rahayu, G., & Jumiati, J. (2023). Implementation of the Dukcapil Go Digital Programs at the Payakumbuh City Government. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 83-94.

Sandelowski, M. (2000). *Whatever happened to qualitative description?*. *Research in nursing & health*, 23(4), 334-340.

### Sumber internet

Agraria Today, (2022) QRIS Dinamis Diluncurkan, Bayar Pajak Daerah Di Kota Payakumbuh Sudah Bisa Pakai Non Tunai. Diakses melalui: <https://www.majalahagraria.today/lintas-daerah/83564/qris-dinamis-diluncurkan-bayar-pajak-daerah-di-kota-payakumbuh-sudah-bisa-pakai-non-tunai/>

Admin\_pskb2. (2020, November). Wali Kota Riza Beberkan SPBE Payakumbuh Dihadapan Akademisi Unand. Berita.Payakumbuhkota. <https://berita.payakumbuhkota.go.id/wali-kota-riza-beberkan-spbe-payakumbuh-dihadapan-akademisi-unand/>