

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN SPBE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA CIREBON : STUDI KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL

Riski Maulana¹, Nalandha Fatra Palembang², Arya Rizalulhaq³, Raihan Ananda Rafiuddin⁴

riskymaulanaa313@gmail.com¹, nalandhafatrap@gmail.com², aryarizal257@gmail.com³, raihanpetinju12@gmail.com⁴

Universitas Swadaya Gunung Jati

ABSTRAK

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cirebon berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempermudah prosedur birokrasi dan membuat proses lebih transparan. Perpindahan ke sistem digital membuat pengurusan dokumen kependudukan lebih cepat, sekaligus menghasilkan pengelolaan data warga yang lebih tepat. Kehadiran platform layanan online memberi kemudahan akses bagi masyarakat, memungkinkan mereka memantau urusan administrasi secara langsung tanpa harus mengantre atau terbatas oleh lokasi. Meski efektivitas transformasi digital ini sudah terbukti, masih ada tantangan seperti perbedaan tingkat pemahaman teknologi di kalangan masyarakat serta kebutuhan infrastruktur perangkat keras yang lebih baik. Untuk memaksimalkan manfaat SPBE, Pemerintah Kota Cirebon perlu meningkatkan perlindungan data serta memberikan edukasi yang lebih luas agar seluruh kalangan dapat mengakses dan memanfaatkan sistem ini. Selain itu, pengembangan kemampuan teknis petugas juga sangat penting agar inovasi ini tidak hanya menjadi alat administratif biasa, melainkan solusi pelayanan yang handal dan berkelanjutan bagi masyarakat.

Kata Kunci: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Pelayanan Publik Digital, Administrasi Kependudukan.

PENDAHULUAN

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah bentuk dari upaya perbaikan birokrasi yang diwajibkan oleh aturan nasional, sehingga pemerintahan bisa lebih modern. Pemerintah Kota Cirebon menerapkan kebijakan ini sebagai langkah penting dalam meningkatkan efisiensi kerja dan transparansi dalam pemerintahan daerah. Dengan adanya digitalisasi, diharapkan rintangan-rintangan yang sebelumnya ada di sistem manual bisa dihilangkan, sehingga terbentuk pemerintahan yang lebih bertanggung jawab dan fokus pada hasil.

Disdukcapil Kota Cirebon, sebagai lembaga penting yang mengurus administrasi kependudukan, menjadi pusat perhatian dalam transformasi digital ini.

Karena setiap layanan mereka berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Mengingat volume permohonan dokumen yang sangat tinggi setiap hari, penggunaan teknologi informasi sangat diperlukan untuk mempercepat proses kerja dan menjamin kebenaran data warga. Keberhasilan penerapan SPBE di lembaga ini tidak hanya mengubah layanan menjadi online, tetapi juga menjadi tolok ukur keberhasilan digitalisasi daerah dalam memberikan kepastian hukum dan kelancaran akses bagi setiap penduduk.

Namun, dalam penerapannya, masih ada perbedaan antara target yang diharapkan dan kondisi nyata pelayanan di lapangan.

Masalah seperti ketidakstabilan infrastruktur teknologi dan kurangnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi menjadi hambatan utama yang mengurangi efektivitas sistem. Adanya kesulitan teknis dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap

prosedur baru bisa menurunkan kepercayaan publik terhadap inovasi yang dilakukan. Maka dari itu, penelitian ini sangat penting untuk menganalisis dampak nyata penerapan teknologi tersebut serta menyusun strategi perbaikan agar transformasi digital di Disdukcapil Kota Cirebon bisa berjalan sesuai dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Ekologis

Analisis ekologi terhadap penerapan SPBE di Disdukcapil Kota Cirebon menunjukkan bahwa keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada keseimbangan ekosistem digital, yang mencakup infrastruktur teknis dan kesiapan lingkungan sosial. Dari sudut pandang internal, efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh ketersediaan perangkat keras, stabilitas jaringan, serta kemampuan SDM dalam mengelola data kependudukan. Jika lingkungan teknologi tidak dikelola secara harmonis, maka inovasi digital justru bisa memunculkan masalah baru dalam proses birokrasi, sehingga integrasi antara kebijakan organisasi dan ketangguhan infrastruktur menjadi dasar utama dalam menjaga kelangsungan layanan publik.

Di sisi eksternal, penerapan SPBE harus berinteraksi dengan lingkungan masyarakat yang memiliki tingkat kemampuan teknologi yang beragam. Ekosistem pelayanan ini memaksa Disdukcapil tidak hanya menyediakan platform digital, tetapi juga menciptakan strategi penyesuaian agar sistem tersebut dapat diterima dan digunakan dengan mudah oleh warga dari berbagai latar belakang sosial-ekonomi. Tekanan dari lingkungan luar, seperti harapan masyarakat terhadap transparansi dan perlindungan data pribadi, mengharuskan sistem terus berkembang untuk menyesuaikan perubahan tuntutan zaman. Dengan demikian, kualitas layanan publik di Kota Cirebon sangat bergantung pada kemampuan lembaga dalam menyelaraskan dinamika teknologi dengan kebutuhan nyata masyarakat.

Opsi Kebijakan

1. Penguatan Ekosistem Infrastruktur dan Keamanan Data.

Pemerintah Kota Cirebon harus fokus meningkatkan modernisasi infrastruktur teknologi informasi dengan memperkuat kapasitas server dan memperbarui sistem keamanan siber secara teratur. Langkah ini sangat penting untuk memastikan akses layanan tetap stabil, terutama saat jam sibuk, serta melindungi informasi pribadi masyarakat dari risiko kebocoran data. Selain itu, diperlukan pengintegrasian sistem yang lebih baik antara platform lokal dengan pusat agar data kependudukan bisa diupdate secara langsung dan tidak terganggu oleh masalah teknis, sehingga pelayanan bisa berjalan lancar.

2. Inovasi Pelayanan Inklusif dan Pengembangan Kapasitas SDM

Opsi kebijakan berikutnya adalah menerapkan pendekatan layanan yang lebih ramah dan inklusif dengan menyediakan layanan bantuan digital di setiap tingkat kecamatan. Layanan ini akan membantu masyarakat yang kesulitan dalam mengakses teknologi. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan secara berkelanjutan bagi pegawai negeri sipil agar mereka lebih mahir dalam menggunakan sistem yang baru. Dengan kombinasi pendidikan masyarakat secara luas dan peningkatan kualitas pegawai, proses transformasi digital di Disdukcapil akan lebih manusiawi dan mampu mencakup seluruh kelompok masyarakat secara adil.

Rekomendasi Utama

1. Transformasi Infrastruktur dan Mitigasi Risiko Teknologi

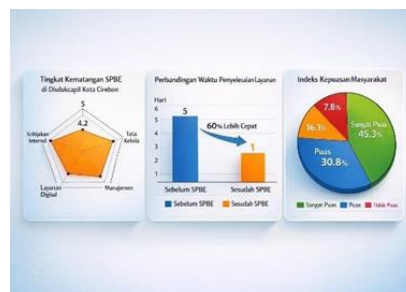
Direkomendasikan bagi Pemerintah Kota Cirebon untuk mempercepat pengembangan infrastruktur digital dengan menggunakan teknologi berbasis cloud yang bisa diperluas. Tujuan dari langkah ini adalah mengurangi hambatan sistem selama masa

beban tinggi serta memastikan layanan tersedia setiap hari 24 jam. Selain itu, meningkatkan keamanan siber dengan mengenkripsi data secara kuat dan melakukan pemeriksaan sistem secara berkala harus menjadi prioritas utama, agar masyarakat percaya terhadap keamanan dan kerahasiaan data kependudukan yang dikelola secara digital.

2. Harmonisasi Layanan Digital dan Pendekatan Humanis

Untuk mengatasi perbedaan dalam kemampuan mengakses teknologi, Disdukcapil harus menerapkan strategi "Pendampingan Digital" dengan menyediakan tempat pelayanan fisik yang berfungsi sebagai pusat pembelajaran bagi masyarakat yang kurang paham teknologi. Saran ini mencakup membuat tampilan aplikasi lebih sederhana dan mudah dipahami oleh berbagai usia. Dengan menggabungkan keunggulan teknologi dan kemudahan mendapatkan bantuan langsung, pelayanan publik akan lebih ramah bagi semua kalangan, sehingga manfaat dari SPBE tidak hanya dirasakan oleh masyarakat perkotaan yang sudah terbiasa dengan teknologi, tetapi juga bisa dinikmati oleh seluruh warga Kota Cirebon.

Visualisasi Data



Keterangan Gambar:

Gambar ini menunjukkan hasil dari visualisasi penerapan SPBE di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cirebon. Grafik radar menunjukkan bahwa kebijakan internal dan layanan digital berada di kategori sangat baik, sedangkan aspek manajemen masih perlu diperkuat, terutama dalam hal keamanan data dan privasi penduduk. Grafik batang menunjukkan peningkatan kecepatan penyelesaian layanan hingga sekitar 60% setelah SPBE diterapkan, yang menunjukkan adanya pengurangan proses birokrasi dan peningkatan efisiensi kerja. Grafik lingkaran menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi, di mana sebagian besar pengguna layanan merasa puas atau sangat puas. Secara keseluruhan, visualisasi ini menegaskan bahwa penerapan SPBE memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, transparansi, serta kemudahan akses layanan administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dari sisi efisiensi, transparansi, kecepatan layanan, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Digitalisasi layanan mampu memangkas proses birokrasi yang berbelit serta meningkatkan kepuasan masyarakat, meskipun masih dihadapkan pada tantangan berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, risiko keamanan data, dan kesenjangan kemampuan digital masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan SPBE ke depan sangat ditentukan oleh penguatan infrastruktur dan keamanan siber, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penerapan pendekatan pelayanan yang inklusif dan humanis agar manfaat transformasi digital dapat dirasakan secara merata oleh seluruh warga Kota Cirebon.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2021). Pedoman pelayanan administrasi kependudukan. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Dwiyanto, A. (2017). Manajemen pelayanan publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2022). Pedoman evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Jakarta: KemenPAN-RB. masa depan. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2018). Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan
- Sinambela, L. P. (2019). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.