JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN BALANGAN (STUDI KASUS LAYANAN SISTEM INFORMASI PEMERINTAHAN SPBE)

Muhammad Reza Agustiyan[1], Irza Setiawan[2], Ahmad Baihaqi[3]
Program Studi Adminstrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: agustiyanreza1@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Balangan telah mengembangkan berbagai layanan berbasis sistem informasi, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala berupa belum optimalnya integrasi antar sistem, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, serta keterbatasan akses jaringan internet. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan berbasis sistem informasi masih belum optimal, terlihat dari indikator kemudahan akses yang belum maksimal karena sistem masih berjalan secara terpisah serta sebagian pegawai masih menggunakan metode manual. Sementara itu, indikator partisipasi perangkat daerah, kerja sama pelaksana, tanggung jawab pelaksana, fasilitas pendukung, dan kesesuaian dengan SOP telah berjalan dengan baik. Namun, indikator koordinasi, kualitas petugas, kompetensi pelaksana, dan kemampuan adaptasi pegawai masih perlu ditingkatkan. Faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan yaitu belum terintegrasinya sistem secara menyeluruh, pemanfaatan aplikasi yang belum maksimal, serta keterbatasan kemampuan pegawai yang belum sepenuhnya sesuai dengan bidang tugasnya. Adapun faktor pendukung meliputi keterlibatan perangkat daerah dalam penggunaan layanan elektronik, keberlanjutan pengembangan sistem, dan tersedianya perangkat teknologi yang mendukung pelayanan.

Kata Kunci: Implementasi, e-Government, Kabupaten Balangan

ABSTRACT

The Balangan Regency Communications, Informatics, Statistics, and Cryptography Office has developed various information system-based services. However, their implementation still faces challenges, including suboptimal system integration, limited human resource competency, and limited internet access. This study used a qualitative descriptive method, collecting data through interviews, observation, and documentation. The results indicate that the implementation of information system-based services remains suboptimal, as evidenced by the ease of access indicator, which is still lacking due to the system still operating separately and some employees still using manual methods. Meanwhile, indicators of regional apparatus participation, implementation cooperation, implementation responsibility, supporting facilities, and compliance with standard operating procedures (SOPs) have been implemented well. However, indicators of coordination, staff quality, implementation competence, and employee adaptability still need improvement. Inhibiting factors in service implementation include the lack of comprehensive system integration, suboptimal application utilization, and limited employee skills that are not fully aligned with their respective duties. Supporting factors include the involvement of regional apparatus in the use of electronic services, the sustainability of system development, and the availability of technological devices to support services.

Keywords*: Implementation, e-Government, Balangan Regency*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat di tengah arus globalisasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada bidang pemerintahan. Perubahan tersebut mendorong pemerintah untuk melakukan penyesuaian dalam sistem administrasi dan tata kelola pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi digital. Penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan menjadi salah satu langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini semakin penting karena masyarakat saat ini memiliki harapan yang lebih besar terhadap layanan pemerintah yang cepat, akurat, serta mudah dijangkau.

Salah satu bentuk penerapan teknologi dalam sektor pemerintahan diwujudkan melalui konsep electronic government (E-Government). E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan serta meningkatkan kualitas hubungan pelayanan antara pemerintah dengan berbagai pihak. Penerapan E-Government mencakup interaksi antara pemerintah dengan masyarakat (Government to Citizen), pemerintah dengan sektor bisnis (Government to Business), serta hubungan antar lembaga pemerintahan (Government to Government). Melalui penerapan sistem ini, pemerintah diharapkan mampu menciptakan birokrasi yang lebih efektif, terbuka, dan mampu memberikan respons sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Di Indonesia, pengembangan E-Government diwujudkan melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan tersebut menjadi dasar dalam pelaksanaan transformasi digital di lingkungan pemerintahan dengan tujuan membangun tata kelola pemerintahan yang terintegrasi dan memanfaatkan teknologi informasi. Melalui SPBE, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat transparansi dan akuntabilitas, serta menciptakan keterhubungan sistem informasi antar instansi pemerintah. Dengan adanya penerapan SPBE, proses penyelenggaraan pemerintahan diharapkan dapat berjalan secara elektronik, terpadu, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting yang menjadi ukuran keberhasilan kinerja pemerintah. Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat melalui kemudahan akses masyarakat, kecepatan proses pelayanan, kejelasan prosedur, serta kepastian waktu dan biaya. Namun, dalam pelaksanaannya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti prosedur administrasi yang panjang, keterbatasan informasi, lambatnya proses pelayanan, serta masih adanya sistem birokrasi yang belum berjalan secara optimal. Permasalahan tersebut mendorong pemerintah untuk terus melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Penerapan E-Government melalui SPBE diharapkan mampu menjadi solusi dalam mengatasi berbagai kendala pelayanan publik. Dengan adanya sistem berbasis elektronik, masyarakat dapat memperoleh layanan pemerintah secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Selain memberikan kemudahan akses, pemanfaatan teknologi informasi juga memungkinkan terjadinya pertukaran data antar instansi secara lebih efektif sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. Sistem digital juga dapat meningkatkan transparansi karena masyarakat dapat memantau proses pelayanan yang sedang berlangsung.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Balangan memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan SPBE di lingkungan pemerintah daerah. Sebagai perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi, dinas tersebut memiliki tugas dalam mengembangkan, mengelola, serta menjaga keberlangsungan sistem informasi pemerintahan. Selain itu, dinas ini juga berperan dalam mengoordinasikan integrasi sistem informasi yang digunakan oleh berbagai perangkat daerah.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Balangan telah mengembangkan berbagai layanan berbasis teknologi informasi untuk mendukung kegiatan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Layanan tersebut meliputi pengelolaan data dan informasi, sistem administrasi pemerintahan berbasis elektronik, serta berbagai

aplikasi pendukung aktivitas pemerintahan. Melalui penerapan SPBE, seluruh layanan tersebut diharapkan dapat terhubung dan memberikan manfaat yang lebih besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Balangan memiliki kedudukan strategis dalam mendukung terwujudnya pemerintahan berbasis elektronik. Selain sebagai pengelola teknologi informasi daerah, dinas ini juga menjadi penggerak utama dalam pelaksanaan transformasi digital pemerintahan guna meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu peran utama dinas tersebut adalah menyusun dan melaksanakan kebijakan di bidang komunikasi dan informatika. Dinas bertugas merancang strategi, kebijakan teknis, serta program kerja yang berkaitan dengan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi di daerah. Melalui kebijakan tersebut, pemerintah daerah berupaya membangun sistem pemerintahan yang lebih terintegrasi dan berbasis digital sehingga mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Balangan juga memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi. Infrastruktur tersebut meliputi penyediaan jaringan internet, pengelolaan pusat data, serta penerapan sistem keamanan informasi yang digunakan oleh perangkat daerah. Ketersediaan infrastruktur yang memadai menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi SPBE serta memastikan layanan digital dapat berjalan dengan baik.

Namun, pelaksanaan E-Government melalui SPBE masih menghadapi berbagai tantangan dan hambatan, yaitu:

Belum optimalnya integrasi antar sistem informasi yang digunakan oleh masing-masing perangkat daerah. Meskipun Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Balangan telah mengembangkan berbagai aplikasi pelayanan berbasis elektronik, beberapa sistem masih berjalan secara terpisah atau belum sepenuhnya terintegrasi. Kondisi tersebut menyebabkan proses pertukaran data antar instansi belum berjalan secara maksimal. Akibatnya, pengelolaan administrasi pemerintahan menjadi kurang efisien, pelayanan publik dapat mengalami keterlambatan, serta berpotensi menimbulkan duplikasi data.

Keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola dan menggunakan sistem berbasis elektronik. Tidak seluruh aparatur pemerintah memiliki kompetensi teknis yang memadai dalam pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi ini menyebabkan penerapan SPBE belum berjalan secara optimal karena masih terdapat ketergantungan terhadap pegawai tertentu yang memiliki kemampuan teknis lebih baik. Selain itu, kurangnya pemahaman terhadap penggunaan aplikasi digital juga dapat memengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Keterbatasan akses jaringan internet serta kurangnya sosialisasi mengenai layanan digital kepada masyarakat. Kondisi geografis Kabupaten Balangan dan adanya kesenjangan akses teknologi menjadi salah satu hambatan dalam penerapan pelayanan berbasis elektronik. Selain itu, masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai layanan digital menyebabkan sebagian masyarakat tetap menggunakan metode pelayanan secara langsung. Hal tersebut menjadi tantangan dalam mencapai tujuan E-Government untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih mudah, cepat, dan efisien.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Implementasi E-Government dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan (Studi Kasus Layanan Sistem Informasi Pemerintahan SPBE)".

METODE

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Balangan yang berlamat di Jl. A. Yani km 3,5 Paringin, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan, kode pos 71619 Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia. Kode Pos. 71666.

Pendekatan penelitian merupakan suatu strategi atau perencanaan yang dirancang untuk menentukan bagaimana proses penelitian akan dilaksanakan. Rancangan ini bertujuan untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah atau pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian eksplanatif (penjelasan), yaitu pendekatan yang berfokus pada analisis hubungan antar variabel serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Tipe studi yang diterapkan dalam penyusunan skripsi ini ialah studi kualitatif dengan pendekatan deskriptif atau deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mencari solusi terhadap masalah yang ada saat ini. Dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif merupakan cara untuk menginterpretasikan data yang ada, seperti halnya mengenai keadaan yang dialami.

Jenis data yang diambil menurut Sugiyono (2017:25) dalam penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama, yaitu :

1. Data Primer yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung dilapangan, yang bersumber dari jumlah keseluruhan pegawai.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur atau keperpustakaan serta data-data resmi yang didapat terhadap objek yang diteliti.

Sumber Data menurut Sugiyono (2017:25) adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila riset menggunakan wawancara untuk mengumpulkan datanya, maka sumber data dikenal sebagai informan, yaitu individu yang memberikan respons dan menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah observasi sehingga sumber data juga disebut informan. Informan merujuk pada individu yang digunakan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi data. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara berantai terhadap informan pangkal sampai infoeman kunci.

Desain operasional penelitian menurut Sugiyono (2016:2) adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifak spesifik, rinci, tegas dan pasti. Untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman dalam penelitian yang dikehendaki pada penelitian ini penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.1
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Teori G. Shabbir Chema dan Dennis A. Rondinelli (dalam Subarsono, 2020: 101-102) implementasi kebijakan	1. Kondisi lingkungan	a. Kemudahan akses b. Partisipasi dalam program c. Kebiasaan Pegawai
	2. Hubungan Antar Organisasi	a. Kerjasama pelaksana b. Tanggung jawab pelaksana c. Koordinasi
	3. Sumberdaya organisasi	a. Kualitas petugas b. Fasilitas pendukung

		c. Sesuai dengan SOP
	4. Karakteristik dan kemampuan Agen Pelaksana	a. Kompetensi Pelaksana b. Komitmen Pelaksana c. Kemampuan pelaksana menyesuaikan diri

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2016:217) sebagai berikut :

1. Wawancara
   Yaitu teknik penggalian data yang penulis lakukan dengan cara wawancara bebas pada responden dan informan untuk melengkapi data yang digali melalui teknik lainnya.
2. Observasi (Pengamatan)
   Yaitu teknik yang digunakan secara langsung pada objek untuk mendapatkan data dengan melihat, mengamati fenomena yang terjadi dan mencatat mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan Implementasi E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Balangan (Studi Kasus Layanan Sistem Informasi Pemerintahan SPBE).
3. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data-data didokumen atau arsip dan berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas.

Teknik analisa data merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian. Melalui tekniki analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara diskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodelogis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang Implementasi E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Balangan (Studi Kasus Layanan Sistem Informasi Pemerintahan SPBE).

Menurut (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14), terdapat beberapa tahapan, yaitu :

1. Membangun presentasi, pada fase ini metode yang paling sederhana untuk maju adalah dengan membagi inovasi menjadi bagian-bagian atau elemen-elemen tertentu, menggunakan ini sebagai garis matriks. Sisi vertikal matriks mencakup periode waktu, mulai dari penggunaan awal hingga penggunaan selanjutnya. Jika terdapat perubahan pada elemen selama periode tersebut, kita dapat menambahkan penjelasan singkat mengenai perubahan itu (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14).
2. Memasukkan informasi. Pada fase ini, peneliti sedang mencari perubahan yang terjadi pada inovasi, elemen demi elemen. Perubahan tersebut dapat dicatat dalam catatan lapangan wawancara dengan pengguna inovasi yang telah diberi kode, yang secara khusus ditanya apakah mereka telah menciptakan sesuatu yang sudah diberi kode dalam buku inovasi.
3. Menganalisis informasi. Pada fase ini, peneliti dapat mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang situasi dengan merujuk kembali kepada elemen lain dari catatan lapangan, terutama informasi tambahan yang diberikan oleh orang-orang mengenai perubahan tersebut atau alasannya. Proses analisis informasi dalam penelitian kualitatif berlangsung sejak sebelum ke lapangan, selama berada di lapangan, hingga setelah meninggalkan lapangan.

Dalam rangka mengupayakan keabsahan data, maka dibuat uji keabsahan data sebagaimana disimpulkan oleh sugiyono (dalam Patimah 2017:45) salah satu nya uji kredibilitas ialah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep informan yaitu dengan perpanjangan pengamatan, peningkatkan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck.*

1. Perpanjangan pengamatan

   Perpanjangan pengamatan menunjukkan bahwa peneliti kembali ke lokasi penelitian, melakukan observasi dan wawancara dengan sumber data yang lama serta yang baru. Tujuan dari ini adalah untuk meningkatkan kedekatan antara peneliti dan narasumber agar semua informasi dapat diungkap tanpa ada yang ditutupi.
2. Meningkatkan ketekunan

   Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan dengan lebih teliti dan terus-menerus. Dengan cara ini, data dan rangkaian kejadian dapat dicatat dengan tepat dan teratur. Dengan cara meningkatkan ketekunan tersebut, peneliti dapat melakukan verifikasi
3. Diskusi dengan Teman Sejawat

   Bahan rujukan dalam konteks ini adalah keberadaan saksi yang dapat membuktikan informasi yang telah diperoleh oleh peneliti. Informasi mengenai hubungan antar manusia atau deskripsi suatu situasi perlu dilengkapi dengan gambar-gambar. Peralatan untuk merekam informasi dalam penelitian kualitatif, seperti kamera dan alat perekam suara, sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan terhadap data yang telah dikumpulkan oleh peneliti.
4. *Member check*

   Member check merupakan langkah untuk memverifikasi informasi yang didapat oleh peneliti dari sumber data. Tujuan dari member check adalah untuk menilai seberapa akurat data yang diperoleh dibandingkan dengan informasi yang disampaikan oleh sumber data.

PEMBAHASAN

1. Kondisi Lingkungan

   Kondisi lingkungan merupakan faktor berupa keadaan atau situasi yang dapat memengaruhi proses pelaksanaan implementasi E-Government dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Faktor lingkungan tersebut mencakup aspek internal maupun eksternal organisasi yang dapat mendukung atau menghambat keberhasilan penerapan sistem pemerintahan berbasis digital..

   a. Kemudahan Akses

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa aspek kemudahan akses dalam penerapan E-Government belum terlaksana secara optimal. Hal ini disebabkan karena setiap instansi masih menggunakan aplikasi yang berjalan secara terpisah dan belum terintegrasi satu sama lain. Kondisi tersebut berdampak pada proses pelayanan publik yang menjadi kurang efektif, lambat dalam memberikan respons, serta menyebabkan terjadinya penginputan data secara berulang meskipun informasi tersebut sebelumnya telah tersedia.

   b. Partisipasi dalam Program

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aspek partisipasi dalam program telah terlaksana dengan baik. Hal tersebut terlihat dari keterlibatan berbagai perangkat daerah yang mulai aktif memanfaatkan sistem layanan berbasis elektronik dalam mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan. Peningkatan penggunaan aplikasi pemerintahan menunjukkan adanya peran serta perangkat daerah dalam mendorong proses administrasi dan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, serta terkoordinasi.

   c. Kebiasaan Pegawai

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aspek kebiasaan pegawai dalam pemanfaatan sistem elektronik belum terimplementasi secara optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya sebagian pegawai yang lebih memilih menggunakan metode manual dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi tersebut menyebabkan pemanfaatan

sistem elektronik yang telah tersedia belum berjalan secara maksimal, sehingga tujuan peningkatan efisiensi dalam pelayanan publik belum sepenuhnya tercapai.

2. Hubungan Antar Organisasi

Hubungan antar organisasi merupakan bentuk koordinasi, kerja sama, dan keterkaitan yang terjalin antara instansi pemerintah maupun pihak terkait lainnya dalam mendukung pelaksanaan SPBE. Hubungan tersebut diperlukan untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik dapat berjalan secara efektif, terpadu, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

a. Kerjasama Pelaksana

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aspek kerja sama pelaksana telah terimplementasi dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan melalui adanya koordinasi yang berjalan secara optimal antara bidang terkait maupun antar perangkat daerah. Setiap pihak yang terlibat menunjukkan komitmen dalam mendukung pengembangan sistem informasi pemerintahan, sehingga pelaksanaan pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih efektif, terarah, dan memiliki keterpaduan antar pelaksana.

b. Tanggung Jawab Pelaksana

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aspek tanggung jawab pelaksana telah terimplementasi dengan baik. Hal ini terlihat dari setiap individu yang menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan peran yang telah ditentukan. Para pelaksana memiliki kesadaran terhadap pentingnya keberlangsungan sistem layanan berbasis elektronik, sehingga setiap pekerjaan dilakukan secara optimal dengan penuh tanggung jawab, ketelitian, dan komitmen guna mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Koordinasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aspek koordinasi belum terimplementasi secara optimal. Hal ini disebabkan karena belum tersedianya integrasi sistem yang menyeluruh antar unit kerja. Pada Pemerintah Kabupaten Balangan, Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan, dan BKPSDM Kabupaten Balangan, masing-masing unit masih menjalankan sistem secara terpisah sehingga proses pertukaran informasi dan koordinasi menjadi kurang efektif. Kondisi tersebut menyebabkan alur kerja berjalan lebih lambat dan tingkat responsivitas dalam mendukung pelayanan publik belum maksimal..

3. Sumberdaya Organisasi

Sumber daya organisasi merupakan seluruh komponen atau potensi yang dimiliki oleh suatu instansi yang berperan dalam mendukung keberhasilan implementasi E-Government. Sumber daya tersebut meliputi aspek sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, serta prosedur kerja yang menjadi dasar dalam pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

1. Kualitas Petugas

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas petugas dalam mendukung implementasi sistem elektronik masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam memahami dan mengoperasikan sistem berbasis elektronik. Tidak seluruh aparatur memiliki kemampuan teknis yang memadai, sehingga pelaksanaan pelayanan masih cenderung bergantung pada beberapa pegawai tertentu yang memiliki keahlian khusus di bidang teknologi informasi.

2. Fasilitas Pendukung

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pendukung dalam pelaksanaan layanan sistem informasi pemerintahan telah tersedia dengan baik. Ketersediaan sarana teknologi, jaringan komunikasi, serta berbagai aplikasi pendukung mampu menunjang pelaksanaan pelayanan berbasis digital secara lebih efektif. Keberadaan fasilitas tersebut turut membantu memperlancar proses

administrasi pemerintahan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan sistem elektronik.

3. Sesuai dengan SOP
   Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kesesuaian dengan SOP telah terimplementasi dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya pedoman kerja yang jelas dalam setiap tahapan proses pelayanan. Penerapan standar operasional prosedur membantu memastikan bahwa pelaksanaan layanan sistem informasi pemerintahan dapat berjalan secara terarah, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

4. Karakteristik dan Kemampuan Agen Pelaksana
   Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana merupakan aspek yang berkaitan dengan sikap, kompetensi, serta kapasitas aparatur dalam melaksanakan penerapan E-Government di lingkungan instansi pemerintahan. Faktor tersebut mencerminkan sejauh mana kemampuan dan kesiapan pelaksana dalam menjalankan tugas, mengelola sistem elektronik, serta mendukung keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital
   a. Kompetensi Pelaksana
      Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelaksana dalam implementasi sistem elektronik masih belum terlaksana secara optimal. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan teknis sumber daya manusia dalam mengelola dan mengoperasikan sistem berbasis elektronik. Tidak seluruh aparatur memiliki keterampilan yang memadai, sehingga pelaksanaan layanan digital belum dapat berjalan secara maksimal dan masih menghadapi beberapa hambatan dalam proses penerapannya
   b. Komitmen Pelaksana
      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komitmen pelaksana telah terimplementasi dengan baik. Hal tersebut terlihat dari adanya tanggung jawab moral dan profesional yang dimiliki oleh para pelaksana dalam memastikan layanan sistem informasi pemerintahan dapat berjalan secara optimal. Komitmen tersebut menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih efektif dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.
   c. Kemampua Pelaksana Menyesuaikan Diri
      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kemampuan pelaksana dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem digital belum terimplementasi secara optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya sebagian aparatur yang mengalami kendala dalam beradaptasi dengan pola kerja berbasis elektronik. Peralihan dari mekanisme kerja manual menuju sistem digital memerlukan proses penyesuaian yang cukup panjang, sehingga pelaksanaan transformasi digital dalam pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan secara maksimal

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi E-Goverment Dalam Peningktan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Balangan (Studi Kasus Layanan Sistem Informasi Pemerintahan SPBE).

Dalam upaya melakukan peningkatan pelayanan publik, tentunya terdapat berbagai hambatan maupun kendala yang dapat memengaruhi proses pelaksanaannya. Oleh karena itu, pada bagian ini akan diuraikan lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi implementasi E-Government dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Balangan (Studi Kasus Layanan Sistem Informasi Pemerintahan SPBE)

1. Faktor Penghambat
   Dalam suatu penelitian, terdapat berbagai faktor yang dapat mendukung maupun menghambat keberhasilan pelaksanaan suatu program atau kebijakan. Begitu pula dalam implementasi E-Government dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Balangan (Studi Kasus Layanan Sistem Informasi Pemerintahan SPBE),

terdapat faktor pendukung yang membantu tercapainya tujuan implementasi serta faktor penghambat yang menjadi kendala dalam proses pelaksanaannya

a. Sistem Aplikasi yang Belum Terhubung Secara Menyeluruh
   Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem aplikasi yang digunakan saat ini belum sepenuhnya terintegrasi karena masih berjalan secara terpisah pada masing-masing bagian. Kondisi tersebut menyebabkan proses pertukaran data belum dapat berlangsung secara otomatis, sehingga pegawai masih harus melakukan penginputan data secara berulang pada beberapa aplikasi yang berbeda. Hal ini berdampak pada kurang efektifnya proses administrasi serta menghambat optimalisasi pelayanan berbasis digita.
b. Sistem Elektronik yang Sudah Disediakan Tidak Dimanfaatkan Secara Maksimal
   Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan sistem elektronik masih belum berjalan secara maksimal. Hal ini disebabkan oleh sebagian pegawai yang masih memiliki kebiasaan menggunakan metode kerja secara manual dalam menyelesaikan tugas administrasi. Kondisi tersebut mengakibatkan berbagai fitur yang tersedia dalam sistem belum dimanfaatkan secara optimal, sehingga peningkatan efektivitas pelayanan dan pengelolaan administrasi belum sepenuhnya tercapai.
c. Belum Adanya Integrasi Sistem yang Menyeluruh
   Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa belum tersedianya integrasi sistem secara menyeluruh menjadi salah satu kendala dalam proses pengelolaan data. Kondisi tersebut menyebabkan sinkronisasi informasi antarbidang belum dapat dilakukan secara cepat dan efektif. Setiap unit kerja masih menggunakan aplikasi serta basis data masing-masing, sehingga proses pengumpulan dan penyelarasan informasi membutuhkan waktu yang lebih lama serta berpotensi menimbulkan perbedaan atau ketidaksesuaian data.
d. Latar Belakang Pegawai Tidak Sesuai Dengan Bidang Tugas Dan Tanggung Jawab yang Dijalankan
   Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan pegawai dengan bidang pekerjaan yang dijalankan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pelaksanaan tugas. Kondisi tersebut menyebabkan pegawai memerlukan waktu penyesuaian yang lebih lama untuk memahami pekerjaan, terutama dalam menjalankan tugas yang berkaitan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sistem berbasis teknologi informasi.

2. Faktor Pendukung
   Dalam suatu penelitian, selain terdapat faktor-faktor yang menjadi hambatan, terdapat pula berbagai aspek yang dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan suatu program. Pada implementasi E-Government dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Balangan (Studi Kasus Layanan Sistem Informasi Pemerintahan SPBE), terdapat beberapa faktor pendukung yang berperan dalam menunjang keberhasilan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik

   a. Perangkat Daerah Mulai Aktif Terlibat dalam Penggunaan Sistem Layanan Berbasis Elektronik
      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keterlibatan perangkat daerah dalam pemanfaatan sistem elektronik menunjukkan adanya kesadaran terhadap pentingnya penerapan teknologi informasi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Partisipasi tersebut mencerminkan komitmen perangkat daerah untuk mengikuti perkembangan digitalisasi pemerintahan serta memanfaatkan teknologi sebagai sarana dalam meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan.
   b. Adanya Keberlanjutan Sistem Layanan Berbasis Elektronik
      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keberlanjutan sistem layanan berbasis elektronik menjadi aspek penting dalam menjaga efektivitas dan konsistensi penyelenggaraan pelayanan publik. Keberlangsungan sistem tersebut

diperlukan agar proses pelayanan tetap dapat berjalan dengan baik serta mampu mendukung kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan.

c. Ketersediaan Perangkat Teknologi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan perangkat teknologi merupakan salah satu faktor penting yang mendukung keberhasilan pelaksanaan sistem layanan berbasis elektronik. Keberadaan fasilitas seperti komputer, jaringan internet, dan server membantu aparatur dalam menjalankan tugas secara lebih efektif, sehingga proses administrasi dan pelayanan publik dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi E-Government dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan (Studi Kasus Layanan Sistem Informasi Pemerintahan SPBE), dapat disimpulkan bahwa pelaksanaannya masih belum berjalan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator penelitian, yaitu pada aspek kondisi lingkungan, indikator kemudahan akses belum terimplementasi dengan baik karena masing-masing instansi masih menggunakan aplikasi yang berjalan secara terpisah, sedangkan indikator partisipasi dalam program telah terimplementasi karena perangkat daerah mulai aktif terlibat dalam pemanfaatan sistem layanan berbasis elektronik. Namun, indikator kebiasaan pegawai masih belum optimal karena sebagian aparatur masih cenderung menggunakan metode manual dalam menyelesaikan pekerjaan. Pada aspek hubungan antar organisasi, indikator kerja sama pelaksana dan tanggung jawab pelaksana telah terimplementasi dengan baik yang ditunjukkan melalui koordinasi antar bidang dan perangkat daerah serta pelaksanaan tugas sesuai dengan peran masing-masing, tetapi indikator koordinasi masih belum optimal karena belum adanya integrasi sistem secara menyeluruh antar unit kerja. Pada aspek sumber daya organisasi, indikator kualitas petugas masih belum optimal akibat keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem berbasis elektronik, sedangkan indikator fasilitas pendukung telah berjalan dengan baik karena ketersediaan perangkat teknologi mampu menunjang pelaksanaan layanan sistem informasi pemerintahan, serta indikator kesesuaian dengan SOP telah terimplementasi karena setiap proses pelayanan telah memiliki pedoman kerja yang jelas. Selanjutnya, pada aspek karakteristik dan kemampuan agen pelaksana, indikator kompetensi pelaksana dan kemampuan menyesuaikan diri masih belum optimal karena sebagian aparatur masih memiliki keterbatasan kemampuan teknis serta mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem kerja berbasis digital, sementara indikator komitmen pelaksana telah terimplementasi dengan baik karena adanya tanggung jawab moral dan profesional dalam mendukung keberlangsungan layanan sistem informasi pemerintahan. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi implementasi E-Government tersebut terbagi menjadi faktor penghambat dan faktor pendukung. Faktor penghambat meliputi belum terhubungnya sistem aplikasi secara menyeluruh, pemanfaatan sistem elektronik yang belum maksimal, belum optimalnya integrasi sistem antar unit kerja, serta ketidaksesuaian latar belakang pendidikan sebagian pegawai dengan bidang tugas yang dijalankan. Sedangkan faktor pendukung meliputi meningkatnya keterlibatan perangkat daerah dalam penggunaan sistem layanan berbasis elektronik, adanya keberlanjutan pengembangan sistem layanan digital, serta tersedianya perangkat teknologi yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik.

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Daerah Kabupatenbalangan Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan e-Government Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Balangan.

Subarsono, Agus. 2020. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar..

Miles, Huberman dan Saldana, 2017. Qualitative Data Analysis A Methode Sourcebook. Publications.

Sugiyono. 2017, Metode Penelitian Kualitatif Bandung: Alfabeta Bandung.

Tim Penyusun, 2025. Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai.