

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan konsekuensi logis dari perkembangan teknologi informasi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel (Renanda and Rosidin 2025). Pemerintah dituntut untuk tidak lagi mengandalkan sistem pelayanan konvensional yang bersifat manual dan birokratis, melainkan mengembangkan tata kelola berbasis elektronik yang mampu meningkatkan efisiensi serta kualitas layanan. Dalam konteks Indonesia, kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi landasan utama dalam mendorong reformasi birokrasi berbasis digital sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kebijakan ini menegaskan bahwa instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, wajib mengintegrasikan teknologi informasi dalam proses tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik (Wawan et al., 2024).

Selain pentingnya transformasi digital dan evaluasi kematangan layanan, data nasional menunjukkan bahwa pencapaian implementasi SPBE di Indonesia juga mengalami tren peningkatan secara bertahap, tetapi masih menghadapi tantangan yang nyata dalam pemerataan capaian pada tingkat pemerintahan daerah (Bahagia et al., 2025). Hasil Indeks SPBE Nasional yang dipublikasikan oleh Kementerian PAN-RB menunjukkan bahwa pada tahun 2024, indeks nasional mencapai 3,12 pada skala 5 dengan predikat “Baik”, dan telah melampaui target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 yaitu 2,60. Hal ini menunjukkan keberhasilan implementasi SPBE secara nasional, meskipun masih perlu perbaikan lanjut terutama pada integrasi dan keberlanjutan layanan publik digital (*Antara News*, 31 Des. 2024,)

SPBE tidak sekadar memindahkan proses manual ke dalam bentuk digital (*digitization*), tetapi mencakup transformasi menyeluruh pada aspek proses bisnis,

integrasi sistem, manajemen layanan, serta pengukuran kinerja berbasis teknologi (Choirunnisa et al. 2023). Evaluasi SPBE secara nasional kemudian diperkuat melalui indikator penilaian yang diatur dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 59 Tahun 2020, yang membagi penilaian ke dalam beberapa domain, salah satunya adalah Domain Layanan SPBE. Domain ini menitikberatkan pada kualitas, integrasi, dan kematangan layanan publik berbasis elektronik yang diberikan kepada masyarakat (Pratama et al. 2025).

Secara empiris, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government di Indonesia telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi birokrasi, peningkatan transparansi, serta kemudahan akses layanan publik (Saputra et al., 2024). Digitalisasi layanan administrasi kependudukan, perizinan, dan pelayanan sosial terbukti mampu memangkas waktu proses serta mengurangi biaya transaksi masyarakat (Suhyadi 2023). Namun demikian, keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya diukur dari ketersediaan aplikasi atau sistem daring semata. Banyak layanan publik yang secara teknis telah tersedia secara online, tetapi belum sepenuhnya terintegrasi, belum memiliki mekanisme evaluasi berbasis kinerja, dan belum dikelola secara berkelanjutan (Choirunnisa et al. 2023). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan tingkat kematangan tata kelola layanan digital.

Permasalahan tersebut juga relevan dalam konteks pemerintah daerah. Kapanewon Depok sebagai bagian dari pemerintah daerah telah menginisiasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui SIPAKDE. Kehadiran SIPAKDE merupakan bentuk komitmen pemerintah daerah dalam mendukung implementasi SPBE dan meningkatkan aksesibilitas layanan kepada masyarakat (Al - Muttaqin and Nugroho 2025). Melalui sistem informasi ini, masyarakat diharapkan dapat mengakses layanan administrasi secara lebih mudah, cepat, dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan (Mochdar Amin 2022).

Meskipun demikian, keberadaan aplikasi digital belum secara otomatis menjamin kualitas tata kelola layanan yang optimal. Layanan yang telah terdigitalisasi masih perlu dinilai dari aspek integrasi sistem, standar operasional

prosedur, pengelolaan risiko, monitoring dan evaluasi berbasis indikator kinerja, serta mekanisme perbaikan berkelanjutan (Supriyanto 2016). Tanpa adanya evaluasi yang sistematis, layanan digital berisiko berhenti pada tahap administratif dan belum berkembang menuju tata kelola yang terkelola dan terukur.

Oleh karena itu, evaluasi tingkat kematangan menjadi urgensi dalam penelitian ini. Pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) memungkinkan peneliti untuk mengetahui posisi perkembangan layanan dalam suatu tahapan tertentu, mengidentifikasi kesenjangan terhadap standar yang ditetapkan, serta merumuskan strategi peningkatan yang berbasis pada kondisi aktual. Evaluasi kematangan juga memberikan gambaran objektif mengenai sejauh mana layanan telah memenuhi prinsip integrasi, efektivitas, dan keberlanjutan sebagaimana diamanatkan dalam kebijakan SPBE nasional (Assiroj 2022).

Dalam konteks akademik, kajian mengenai tingkat kematangan layanan SPBE di tingkat pemerintah daerah masih relatif terbatas, khususnya pada level kapanewon atau kecamatan. Sebagian besar penelitian lebih banyak berfokus pada tingkat pemerintah pusat atau kabupaten/kota secara umum. Padahal, unit pelayanan di tingkat lokal merupakan garda terdepan dalam interaksi langsung dengan masyarakat. Dengan demikian, terdapat *research gap* dalam kajian evaluasi kematangan layanan SPBE pada level operasional pemerintahan daerah.

Penelitian ini menggunakan kerangka *E-Government Maturity Model* (EGMM) sebagai alat analisis untuk mengukur tingkat kematangan layanan SIPAKDE. Pemilihan EGMM didasarkan pada kemampuannya dalam mengklasifikasikan perkembangan layanan digital ke dalam tahapan bertingkat (Level 1 hingga Level 5), mulai dari tahap inisiasi hingga tahap terintegrasi dan terkelola secara optimal. Model ini memberikan pendekatan sistematis dalam menilai aspek ketersediaan layanan, integrasi antar sistem, pengelolaan layanan, serta mekanisme evaluasi dan perbaikan berkelanjutan (Eddy 2021)

Penggunaan EGMM juga relevan karena selaras dengan indikator evaluasi SPBE nasional, sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dengan standar kebijakan yang berlaku. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya

mendesripsikan kondisi layanan secara naratif, tetapi juga mengukur tingkat kematangannya secara terstruktur dan terukur. Hal ini penting untuk memastikan bahwa implementasi SPBE tidak berhenti pada aspek formalitas kebijakan, melainkan benar-benar mencapai tata kelola layanan yang efektif dan berorientasi pada kualitas.

Urgensi penelitian ini semakin kuat mengingat transformasi digital merupakan proses berkelanjutan yang memerlukan evaluasi periodik. Tanpa evaluasi tingkat kematangan, pemerintah daerah berpotensi mengalami stagnasi digital, di mana layanan telah tersedia secara elektronik tetapi belum berkembang menuju integrasi lintas sistem dan pengelolaan berbasis data (Syam 2023). Evaluasi kematangan menjadi instrumen strategis untuk memastikan bahwa investasi teknologi yang dilakukan pemerintah daerah memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kematangan Domain Layanan SPBE pada SIPAKDE di Kapanewon Depok menggunakan kerangka EGMM. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai posisi kematangan layanan, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pencapaian level kematangan, serta merumuskan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas layanan digital. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam menyusun langkah penguatan integrasi sistem, peningkatan evaluasi berbasis kinerja, serta pengembangan tata kelola layanan yang berkelanjutan. Secara akademis, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya kajian mengenai evaluasi kematangan layanan SPBE pada level pemerintahan daerah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kematangan Domain Layanan SPBE pada SIPAKDE di Kapanewon Depok berdasarkan kerangka EGMM?

2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi pencapaian tingkat kematangan layanan SIPAKDE?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat fokus dan memberikan hasil yang tajam sesuai dengan tujuan utamanya, berikut adalah batasan-batasan yang diterapkan:

1. Lokasi Penelitian: Penelitian ini hanya berlokasi pada unit kerja Kapanewon Depok dan tidak melibatkan Kapanewon atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman.
2. Objek Penelitian: Objek utama yang diteliti dibatasi hanya pada implementasi aplikasi SIPAKDE sebagai representasi layanan digital administrasi kependudukan di Kapanewon Depok.
3. Domain Evaluasi: Evaluasi Tingkat Kematangan SPBE hanya berfokus pada Domain Layanan SPBE, dan tidak mencakup domain lain dalam Model Tingkat Kematangan SPBE (seperti Domain Kebijakan Internal, Domain Tata Kelola, atau Domain Manajemen SPBE).
4. Kerangka Acuan: Kerangka acuan (model) yang digunakan untuk pengukuran kematangan adalah Model Tingkat Kematangan E-Government (EGMM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 59 Tahun 2020.
5. Metode Penelitian: Penelitian dibatasi menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan tidak menggunakan metode kuantitatif.
6. Data Kinerja Teknis: Data kinerja teknis dari *PageSpeed Insights* (PSI) hanya digunakan sebagai latar belakang/pemantik masalah dan tidak menjadi variabel utama yang dianalisis secara mendalam. Variabel utama yang diteliti adalah kondisi implementasi domain layanan berdasarkan indikator EGMM.

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis tingkat kematangan Domain Layanan SPBE pada

SIPAKDE di Kapanewon Depok menggunakan kerangka EGMM.

- b. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pencapaian tingkat kematangan layanan tersebut.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis dalam pengembangan keilmuan maupun secara praktis dalam penerapan di lapangan, sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

- a. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam menyusun langkah penguatan integrasi sistem, peningkatan evaluasi berbasis kinerja, serta pengembangan tata kelola layanan digital yang berkelanjutan.

2. Manfaat Akademik

- a. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai evaluasi kematangan layanan SPBE pada level pemerintahan daerah, khususnya pada tingkat kapanewon atau kecamatan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun menjadi lima bab utama dengan uraian garis besar sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan kerangka awal penelitian. Di dalamnya dibahas secara mendalam mengenai latar belakang yang menjelaskan urgensi dan kesenjangan antara kondisi ideal SPBE dengan realitas implementasi SIPAKDE. Bab ini juga memuat rumusan masalah sebagai pertanyaan spesifik yang akan dijawab, batasan masalah yang membatasi cakupan penelitian, serta tujuan dan manfaat penelitian yang diharapkan dapat dicapai.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori dan konsep yang relevan dengan topik penelitian. Di dalamnya dibahas tinjauan pustaka mengenai konsep dasar E-Government dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), definisi dan aspek layanan publik digital, serta teori mengenai kualitas pelayanan. Bagian inti dari bab ini adalah penjelasan detail mengenai Model Tingkat Kematangan E-Government (EGMM) PERMEN PAN-RB Nomor 59 Tahun 2020, termasuk indikator dan level kematangan yang digunakan sebagai kerangka analisis.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah sistematis yang ditempuh dalam penelitian. Isi bab ini mencakup tinjauan umum objek penelitian (Kapanewon Depok), pendekatan dan desain penelitian (kualitatif deskriptif), penentuan lokasi dan waktu penelitian, penetapan sumber data (primer dan sekunder), teknik pengumpulan data (wawancara mendalam, observasi, studi dokumentasi), dan teknik analisis data yang digunakan untuk mengukur tingkat kematangan berdasarkan kerangka EGMM.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan inti dari hasil penelitian dan analisis. Bab ini menyajikan Hasil analisis kondisi implementasi layanan SIPAKDE. Kemudian, dilakukan pembahasan dan pengukuran tingkat kematangan domain layanan SPBE Kapanewon Depok berdasarkan indikator EGMM. Hasil pengukuran tersebut kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi akar masalah manajemen dan tata kelola sistem.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang merangkum keseluruhan proses dan temuan penelitian. Isi bab ini terdiri dari kesimpulan yang menjawab secara tegas seluruh rumusan masalah. Bab ini juga memuat saran dan rekomendasi strategis yang terarah kepada Kapanewon Depok dan

Pemerintah Kabupaten Sleman guna meningkatkan tingkat kematangan domain layanan SPBE hingga mencapai level optimum.



