

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan modern dituntut untuk responsif, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Dalam konteks ini, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi sebuah keharusan bagi setiap institusi pemerintahan untuk menjawab tantangan zaman yang semakin kompleks. Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE, telah meletakkan dasar hukum bagi seluruh pemerintah pusat dan daerah dalam mengimplementasikan tata kelola pemerintahan berbasis digital¹. Tujuan utamanya adalah untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, akuntabel, dan terintegrasi.

Kota Medan, sebagai kota besar dan salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di Pulau Sumatera, tidak terkecuali dalam menjawab tantangan tersebut. Pemerintah Kota Medan secara aktif melakukan reformasi birokrasi dengan mendorong penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Komitmen ini kemudian dituangkan dalam Peraturan Wali Kota Medan No. 39 Tahun 2020 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik². Regulasi ini menjadi acuan teknis dan strategis dalam implementasi SPBE di lingkungan Pemerintah Kota Medan, termasuk pada unit kerja di tingkat kecamatan.

Peraturan ini hadir sebagai bentuk adaptasi Pemerintah Kota Medan terhadap transformasi digital nasional dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan terjangkau. SPBE memberikan kerangka kerja untuk mengintegrasikan sistem, aplikasi, dan layanan pemerintahan, baik internal maupun eksternal³. Implementasi SPBE diharapkan dapat mengatasi permasalahan birokrasi yang selama ini identik dengan proses yang berbelit-belit, lambat, dan rawan korupsi.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, khususnya di tingkat kecamatan, merupakan ujung tombak dalam memenuhi

¹ Choirunnisa et al., "Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia."

² "Peraturan Walikota Medan Nomor 39 Tahun 2020."

³ Kuru, Gumilang, and Nugraha, "Model Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Domain Proses Bisnis Pada Pemerintah Kabupaten Kuningan."

kebutuhan administratif warga ⁴. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi SPBE di tingkat kecamatan menjadi kunci keberhasilan dari reformasi pelayanan publik secara keseluruhan. Dalam konteks ini, Kantor Kecamatan Medan Area sebagai bagian dari Pemerintah Kota Medan, memiliki peran yang sangat strategis dalam menerapkan SPBE secara optimal.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan sebuah inovasi dalam tata kelola pemerintahan yang dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan public ⁵. Dalam skala nasional, regulasi mengenai SPBE pertama kali ditegaskan secara komprehensif melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 ⁶. Regulasi ini mengamanatkan bahwa seluruh instansi pemerintahan, baik pusat maupun daerah, wajib melaksanakan pemerintahan berbasis elektronik secara terpadu dan berkelanjutan.

Sebagai tindak lanjut dari regulasi nasional tersebut, Pemerintah Kota Medan mengeluarkan Peraturan Walikota (Perwal) Nomor 39 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Regulasi ini bertujuan untuk mengatur implementasi SPBE secara sistematis di seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) di Kota Medan, termasuk kecamatan-kecamatan yang merupakan unit pelayanan paling dekat dengan masyarakat.

Perwal No. 39 Tahun 2020 memuat berbagai ketentuan yang mengatur tata kelola SPBE mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pengawasan. Hal ini mencakup arsitektur SPBE, manajemen data dan informasi, sistem pengamanan, penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik, serta pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam pelaksanaan SPBE. Semua ketentuan ini dirancang untuk membangun pemerintahan digital yang efisien dan terintegrasi.

Salah satu poin penting dalam Perwal ini adalah penekanan pada integrasi sistem informasi antar instansi. Setiap OPD, termasuk kecamatan, diwajibkan untuk menggunakan sistem yang telah ditetapkan agar memudahkan

⁴ Sulila, *Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*.

⁵ Imania and Haryani, "E-Government Di Kota Surakarta Dilihat Dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik."

⁶ Suwandi et al., "Analisis Privasi Data Pengguna Contact Tracing Application Pengendalian COVID-19 Di Indonesia Berdasarkan PERPRES RI No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik."

interoperabilitas data. Dengan integrasi tersebut, proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat dan berbasis data yang valid. Peraturan ini juga menetapkan pentingnya pengelolaan keamanan informasi dalam penyelenggaraan SPBE. Di tengah ancaman siber yang terus berkembang, pemerintah daerah diharapkan mampu melindungi data-data penting dan pribadi masyarakat dari potensi kebocoran atau penyalahgunaan ⁷. Untuk itu, sistem SPBE harus memenuhi standar keamanan yang telah ditetapkan secara nasional.

Dalam implementasinya, Perwal No. 39 Tahun 2020 mengamanatkan setiap OPD menyusun Rencana Aksi SPBE yang terintegrasi dengan dokumen perencanaan strategis daerah. Langkah ini diperlukan agar pelaksanaan SPBE tidak berjalan secara sporadis, melainkan terarah dan berkelanjutan. Kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan publik, memiliki peran penting dalam menyukseskan rencana aksi ini.

Di tingkat operasional, kecamatan-kecamatan di Kota Medan telah diarahkan untuk menerapkan berbagai aplikasi pelayanan publik berbasis elektronik. Beberapa di antaranya adalah penggunaan aplikasi e-Office untuk surat menyurat, e-Absensi, serta e-Layanan yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan dari rumah. Ini sejalan dengan semangat pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi.

Kecamatan Medan Area adalah salah satu kecamatan padat penduduk di Kota Medan yang memiliki dinamika pelayanan publik yang tinggi. Jumlah penduduk yang besar serta aktivitas administrasi yang padat menuntut kecamatan ini untuk menyediakan layanan yang efisien dan efektif. Dengan demikian, SPBE menjadi instrumen penting dalam menjawab tuntutan tersebut sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara kerja birokrasi ⁸. SPBE merupakan terobosan penting dalam menciptakan ekosistem pemerintahan yang lebih terbuka dan partisipatif. Melalui penerapan SPBE, proses layanan administrasi menjadi lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik. Digitalisasi dokumen, pelayanan

⁷ Disemadi et al., "Perlindungan Data Pribadi Di Era Digital: Mengapa Kita Perlu Peduli?"

⁸ Putra et al., "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN Di Kota Malang."

online, serta sistem informasi kinerja ASN menjadi bagian dari upaya menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Namun, implementasi SPBE tidak serta-merta berjalan mulus. Banyak tantangan yang dihadapi, terutama di level implementatif seperti di kantor kecamatan. Keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital aparatur, serta resistensi terhadap perubahan merupakan sebagian dari tantangan yang harus dihadapi dalam penerapan SPBE⁹. Maka dari itu, evaluasi pelaksanaan Perwal No. 39 Tahun 2020 menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana SPBE telah diterapkan secara efektif di lapangan.

Kantor Kecamatan Medan Area merupakan salah satu perangkat daerah yang terdampak langsung oleh kebijakan SPBE. Layanan-layanan seperti permohonan surat keterangan, pembuatan KTP, hingga pengaduan masyarakat mulai diarahkan menuju platform digital. Namun, efektivitas implementasi kebijakan ini belum sepenuhnya dapat diukur tanpa adanya kajian mendalam terhadap kondisi faktual di lapangan.

Kecamatan Medan Area memiliki karakteristik demografis dan geografis yang unik. Dengan luas wilayah sekitar 4,24 km² dan populasi lebih dari 100.000 jiwa, kecamatan ini menghadapi beban administrasi yang cukup tinggi. Oleh karena itu, penerapan SPBE diharapkan dapat menjadi solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja pemerintahan kecamatan.

Dalam kerangka kebijakan nasional, SPBE bukan hanya agenda lokal, tetapi merupakan bagian dari reformasi birokrasi nasional. Pemerintah pusat melalui Kementerian PANRB dan Bappenas secara aktif memantau pelaksanaan SPBE di seluruh daerah¹⁰. Oleh karena itu, pelaksanaan Perwal No. 39 Tahun 2020 harus selaras dengan kerangka kerja SPBE nasional.

Di masa pandemi COVID-19, implementasi SPBE di Medan menjadi sangat relevan. Regulasi ini mendorong pelayanan publik tetap berjalan meski dilakukan secara daring. Hal ini menjadi bukti bahwa SPBE bukan hanya gagasan administratif, tetapi solusi nyata dalam situasi krisis. Dalam konteks global, pengembangan SPBE juga menempatkan Kota Medan dalam jaringan kota-kota

⁹ Isma et al., "Transformasi Digital Sebagai Instrumen Untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik."

¹⁰ Katharina, *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*.

digital di dunia. Regulasi ini memberikan fondasi agar Kota Medan tidak tertinggal dalam persaingan kota cerdas (smart city) yang saat ini menjadi tren global dalam tata kelola perkotaan. Dengan berlakunya Perwal No. 39 Tahun 2020, Pemerintah Kota Medan telah menunjukkan keberpihakannya terhadap modernisasi birokrasi. Namun, untuk menjadikan regulasi ini efektif, dibutuhkan komitmen kuat dari seluruh perangkat daerah untuk mengimplementasikannya secara konsisten.

Melalui regulasi ini, Pemko Medan juga berharap dapat meningkatkan Indeks SPBE Kota Medan yang menjadi tolok ukur utama dalam mengukur keberhasilan digitalisasi pemerintahan daerah. Capaian indeks ini akan menjadi ukuran keberhasilan dari berbagai inisiatif digital yang telah dijalankan. Akhirnya, regulasi SPBE Kota Medan ini bukan semata dokumen hukum, tetapi merupakan instrumen transformasi tata kelola pemerintahan menuju era digital. Implementasinya di setiap lini pemerintahan, termasuk kecamatan, menjadi kunci sukses dari seluruh visi dan misi modernisasi layanan publik di Kota Medan. Pada akhirnya, latar belakang ini menunjukkan bahwa studi mengenai implementasi SPBE di Kantor Kecamatan Medan Area sangat relevan dan penting. Dengan memahami secara mendalam pelaksanaan kebijakan SPBE di lapangan, diharapkan hasil penelitian ini mampu menjadi dasar bagi upaya perbaikan dan penguatan tata kelola pemerintahan yang lebih modern, responsif, dan berkelanjutan. Berkaitan dengan uraian di atas, maka penulis tertarik meneliti **“IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) NO. 39 TAHUN 2020 PADA KANTOR KECAMATAN MEDAN AREA, KOTA MEDAN”**.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada kajian implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 39 Tahun 2020 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang difokuskan pada Kantor Kecamatan Medan Area. Fokus pembahasan terbatas pada aspek kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, pelaksanaan layanan publik berbasis elektronik, serta kendala teknis dan non-teknis yang dihadapi dalam proses implementasi. Penelitian ini tidak membahas aspek keuangan secara mendalam maupun perbandingan dengan

kecamatan lain di Kota Medan, serta tidak menilai sistem SPBE secara keseluruhan di tingkat kota.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Peraturan Walikota Medan No. 39 Tahun 2020 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kantor Kecamatan Medan Area?
2. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan SPBE di Kantor Kecamatan Medan Area?
3. Apa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan SPBE di Kantor Kecamatan Medan Area?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis Bagaimana implementasi Peraturan Walikota Medan No. 39 Tahun 2020 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kantor Kecamatan Medan Area.
2. Menganalisis apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan SPBE di Kantor Kecamatan Medan Area.
3. Mengidentifikasi upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan SPBE di Kantor Kecamatan Medan Area.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat:

- Menambah wawasan mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

- Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

2. Manfaat praktis

a. Pegawai Kecamatan

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam meningkatkan pemahaman serta kompetensi pegawai terhadap implementasi SPBE. Hasil penelitian juga diharapkan dapat mendorong terciptanya budaya kerja berbasis digital yang lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan publik.

b. Masyarakat

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai kualitas layanan publik berbasis elektronik di tingkat kecamatan, sehingga masyarakat dapat mengetahui dan memanfaatkan layanan SPBE secara maksimal. Selain itu, hasil penelitian ini dapat mendorong pemerintah untuk memperbaiki akses dan kualitas pelayanan digital yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi awal dalam melakukan kajian lebih lanjut terkait implementasi kebijakan SPBE di tingkat lokal. Hasil dan temuan dari penelitian ini dapat dijadikan dasar pengembangan penelitian lanjutan dengan ruang lingkup yang lebih luas, pendekatan berbeda, atau lokasi penelitian yang lain.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Transformasi digital dalam sektor pemerintahan merupakan tuntutan zaman yang tidak dapat dihindari. Salah satu bentuk konkret dari transformasi ini adalah penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menjadi strategi nasional dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. SPBE tidak hanya bertujuan menciptakan efisiensi birokrasi, tetapi juga mendorong partisipasi masyarakat, transparansi, serta penggunaan data yang terintegrasi dalam pengambilan keputusan pemerintahan.

2.1.1. Pengertian SPBE

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna, baik dari kalangan pemerintah, pelaku usaha, maupun masyarakat luas. Berdasarkan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018, SPBE dimaksudkan sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui integrasi sistem dan proses kerja berbasis teknologi informasi¹¹.

SPBE bukan hanya mencakup penggunaan perangkat digital dalam proses administrasi, tetapi juga mencerminkan perubahan budaya kerja birokrasi menjadi lebih modern, kolaboratif, dan responsif. Di dalamnya terkandung pendekatan e-government yang mencakup seluruh siklus pengambilan keputusan dan pelayanan pemerintahan dengan dukungan sistem digital.

2.1.2. Tujuan dan Manfaat SPBE

Tujuan utama dari penerapan SPBE adalah untuk menciptakan pemerintahan digital yang menyelenggarakan layanan publik secara terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Adapun manfaat yang diharapkan dari penerapan SPBE di antaranya:

¹¹ Simanjuntak et al., "Implementasi Peraturan Walikota Medan Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kecamatan Percut Sei Tuan."

- Meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi, khususnya dalam pemrosesan layanan publik.
- Meningkatkan aksesibilitas dan transparansi informasi kepada masyarakat.
- Mendorong akuntabilitas kinerja aparatur melalui sistem digital seperti e-performance dan TPP berbasis kinerja.
- Mencegah (Praktek KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme) melalui sistem yang terdokumentasi dan terukur .

SPBE juga diharapkan mampu menjawab tantangan globalisasi dan modernisasi, serta memperkuat daya saing pemerintah daerah dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berkeadilan.

2.1.3. Prinsip-Prinsip SPBE

Penerapan SPBE dilandaskan pada beberapa prinsip utama yang menjadi rujukan dalam pengembangannya:

1. Keterpaduan – seluruh proses dan sistem pemerintahan harus saling terhubung dalam satu arsitektur digital nasional.
2. Efisiensi – penggunaan sumber daya dilakukan secara optimal melalui otomasi dan integrasi proses kerja.
3. Transparansi – layanan dan informasi disediakan secara terbuka untuk pengawasan publik.
4. Akuntabilitas – setiap tahapan layanan terekam secara digital sehingga dapat dipertanggungjawabkan.
5. Berorientasi pada pengguna – sistem dirancang sesuai kebutuhan masyarakat dan mudah diakses oleh semua kalangan .

Dengan prinsip-prinsip tersebut, SPBE tidak hanya mengubah mekanisme kerja birokrasi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah melalui pendekatan yang lebih inklusif dan terbuka.

2.1.4. Komponen dan Infrastruktur SPBE

SPBE terdiri dari sejumlah komponen penting yang mendukung penyelenggaraan pemerintahan digital. Komponen-komponen tersebut mencakup:

- Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik, seperti e-office, e-budgeting, dan e-planning.

- Layanan Publik Berbasis Elektronik, seperti aplikasi perizinan online, layanan kependudukan digital, dan kanal pengaduan daring.
- Layanan Interoperabilitas Data, untuk mendukung keterpaduan antar sistem dan antar instansi pemerintah.
- Infrastruktur Teknologi, seperti jaringan internet, pusat data, perangkat keras, dan perangkat lunak pendukung .

Selain itu, keberhasilan SPBE juga sangat ditentukan oleh sumber daya manusia (SDM) yang mengelola sistem, serta regulasi pendukung yang mengatur standar dan keamanan informasi.

2.1.5. Tantangan dan Hambatan dalam Penerapan SPBE

Meskipun SPBE menawarkan banyak manfaat, implementasinya di berbagai daerah masih menghadapi berbagai tantangan dan hambatan. Berdasarkan temuan di Kota Medan dan daerah lainnya, tantangan utama dalam pelaksanaan SPBE antara lain:

- Keterbatasan infrastruktur TIK, terutama di daerah pinggiran dan 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar).
- Kurangnya SDM yang kompeten, khususnya dalam bidang teknis seperti pengembangan aplikasi dan pemeliharaan sistem.
- Minimnya anggaran, yang berdampak pada keterlambatan pembaruan sistem dan pengadaan alat.
- Rendahnya literasi digital masyarakat, yang menyebabkan rendahnya partisipasi dalam layanan digital .

Selain itu, tantangan juga muncul dari aspek koordinasi antar instansi yang belum optimal dan resistensi terhadap perubahan dari aparatur yang terbiasa dengan sistem manual. Oleh karena itu, diperlukan strategi implementasi yang inklusif dan berkelanjutan untuk mengatasi hambatan tersebut, salah satunya melalui pelatihan SDM, penguatan regulasi, dan peningkatan anggaran.

2.2. Kebijakan Publik Dalam Konteks Digitalisasi Pemerintahan

Transformasi digital telah menjadi pendorong utama dalam perubahan tata kelola pemerintahan di era modern. Pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, dituntut untuk merespons perkembangan teknologi informasi dan

komunikasi (TIK) dengan mengadaptasi kebijakan publik yang sesuai. Kebijakan publik dalam konteks digital bukan hanya sekadar penggunaan teknologi dalam pelayanan, tetapi juga mencerminkan paradigma baru dalam penyusunan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan yang berbasis data, responsif, dan partisipatif.

Di tengah meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik yang cepat, akurat, dan transparan, digitalisasi kebijakan menjadi kebutuhan yang tidak bisa ditunda. Pemerintah dituntut untuk menghadirkan sistem pelayanan dan pengambilan keputusan yang terbuka dan berbasis digital. Hal ini diperkuat dengan hadirnya regulasi seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menjadi payung hukum dalam mewujudkan pemerintahan digital dan efisien

Digitalisasi kebijakan publik juga menuntut adanya perubahan dalam proses tata kelola birokrasi. Tidak hanya mengubah format analog menjadi digital, tetapi juga mendesain ulang proses kerja, alur layanan, serta pengambilan keputusan agar lebih kolaboratif dan inovatif. Platform daring seperti e-consultation, e-survey, dan sistem pengaduan online menjadi kanal penting dalam menyerap aspirasi masyarakat serta menilai efektivitas kebijakan secara real-time

Namun demikian, implementasi kebijakan digital juga menghadapi tantangan seperti ketimpangan infrastruktur, kurangnya literasi digital, resistensi birokrasi, dan kekosongan regulasi yang komprehensif. Oleh karena itu, kebijakan publik dalam era digital harus disusun dengan pendekatan lintas sektor, berbasis kolaborasi antar aktor negara dan non-negara, serta didukung oleh SDM yang kompeten. Digitalisasi kebijakan bukan semata soal teknologi, tetapi soal keberpihakan pada masyarakat melalui tata kelola yang terbuka, partisipatif, dan adaptif terhadap perubahan.

2.2.1. Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan yang diambil oleh aktor-aktor negara atau lembaga publik untuk mengatasi persoalan yang dihadapi masyarakat. Menurut Harold Lasswell, kebijakan publik adalah suatu proses yang bersifat multidisipliner dan problem-oriented, di mana pemerintah memainkan peran utama dalam merumuskan tujuan serta cara mencapainya melalui instrumen hukum dan program-program pembangunan. Dalam konteks ini, kebijakan tidak

hanya berupa keputusan tertulis, tetapi juga tindakan dan tidak adanya tindakan pemerintah.

Dalam era digital, pengertian kebijakan publik berkembang menjadi lebih kompleks karena melibatkan aktor-aktor non-negara seperti perusahaan teknologi, masyarakat sipil, dan pengguna layanan digital. Digitalisasi memungkinkan kebijakan tidak lagi bersifat top-down, melainkan terbuka terhadap masukan publik melalui platform daring. Pemerintah, dalam merumuskan kebijakan digital, juga harus mempertimbangkan aspek keamanan siber, perlindungan data, serta keterjangkauan teknologi informasi di berbagai lapisan masyarakat¹².

Kebijakan publik digital juga mengedepankan prinsip *real-time policy-making*, yaitu penggunaan data secara langsung untuk mendeteksi kebutuhan masyarakat dan meresponsnya melalui kebijakan yang cepat dan adaptif. Dalam hal ini, data menjadi bahan bakar utama dalam pengambilan keputusan. Oleh sebab itu, transformasi digital dalam kebijakan publik memerlukan sistem informasi pemerintahan yang terintegrasi dan dikelola dengan prinsip transparansi serta akuntabilitas.

Dengan semakin tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang efisien dan transparan, kebijakan publik kini dituntut tidak hanya solutif, tetapi juga inovatif. Artinya, setiap kebijakan harus dirancang tidak hanya untuk menyelesaikan masalah, tetapi juga mempercepat proses pembangunan. Dalam era disrupsi digital, kemampuan pemerintah untuk mendefinisikan ulang kebijakan publik menjadi sangat penting dalam menciptakan good governance yang inklusif dan berdaya saing¹³.

2.2.2. Proses Formulasi dan Implementasi Kebijakan

Formulasi kebijakan merupakan tahap awal dalam siklus kebijakan publik yang mencakup pengumpulan informasi, identifikasi masalah, perumusan alternatif solusi, dan pemilihan kebijakan yang paling sesuai. Proses ini sangat dipengaruhi oleh konteks politik, sosial, ekonomi, dan teknologi yang berkembang di masyarakat. Dalam era digital, proses formulasi kebijakan juga

¹² Niswati, Nur, and Aslindah, *Kemitraan Digitalisasi Dan Inovasi Kebijakan Publik Di Era Globalisasi*.

¹³ Katharina, *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*.

mulai mengadopsi pendekatan partisipatif melalui media sosial, e-survey, dan sistem *e-consultation* yang memungkinkan masyarakat turut menyuarakan kebutuhan dan preferensinya.

Setelah kebijakan diformulasikan, tahap berikutnya adalah implementasi, yaitu penerapan kebijakan ke dalam tindakan nyata di lapangan. Dalam konteks digitalisasi pemerintahan, implementasi kebijakan seringkali melibatkan platform digital sebagai sarana utama pelaksanaan, seperti penggunaan aplikasi layanan publik, sistem registrasi daring, dan penggunaan big data untuk monitoring dan evaluasi. Hal ini menuntut keterpaduan antar instansi pemerintah serta kesiapan infrastruktur TIK yang memadai ¹⁴.

Namun, proses implementasi tidak selalu berjalan mulus. Menurut Yayat Sudrajat (2024), kendala birokrasi, resistensi terhadap perubahan, dan kurangnya kapasitas sumber daya manusia menjadi hambatan utama dalam penerapan kebijakan digital di daerah. Oleh karena itu, dibutuhkan pelatihan intensif bagi aparatur sipil negara serta penataan ulang struktur organisasi agar lebih adaptif terhadap sistem kerja digital ¹⁵.

Di sisi lain, proses implementasi di era digital juga ditopang oleh sistem pengawasan elektronik yang memungkinkan adanya feedback langsung dari masyarakat. Sistem pengaduan daring dan indikator kinerja berbasis digital membantu pemerintah mengevaluasi efektivitas pelaksanaan kebijakan secara lebih akurat. Dengan demikian, proses formulasi dan implementasi kebijakan menjadi semakin terbuka, cepat, dan terukur dalam konteks digitalisasi pemerintahan.

2.2.3. Model-Model Implementasi Kebijakan

Terdapat berbagai model implementasi kebijakan yang dikembangkan untuk memahami bagaimana kebijakan dijalankan. Model klasik seperti *top-down* menekankan peran dominan pemerintah pusat dalam mengendalikan arah kebijakan, sedangkan model *bottom-up* melihat pentingnya inisiatif lokal dan adaptasi kebijakan berdasarkan kondisi spesifik masyarakat. Dalam konteks

¹⁴ Rohayati, *Kebijakan Publik Di Era Digitalisasi*.

¹⁵ Sudrajat, "Analisis Reformasi Tata Kelola Administrasi Pemerintahan (Studi Kasus Provinsi Jawa Barat)."

digital, kedua model ini mulai digabungkan dalam pendekatan *hybrid* atau campuran yang memungkinkan fleksibilitas implementasi kebijakan sesuai kebutuhan lokal namun tetap dalam kerangka nasional.

Model *top-down*, meski terkesan kaku, dapat berjalan efektif bila didukung sistem teknologi yang kuat, regulasi yang jelas, dan SDM yang kompeten. Di Indonesia, implementasi SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang dijalankan berdasarkan Perpres No. 95 Tahun 2018 adalah contoh pendekatan *top-down* yang dilakukan dengan penekanan pada transformasi digital secara nasional.

Sementara itu, model *bottom-up* muncul dalam banyak inovasi lokal, seperti program *Smart Kampung* di Banyuwangi dan aplikasi *Sicantik Cloud* di Kubu Raya. Dalam model ini, pemerintah daerah berperan besar dalam merancang, menyesuaikan, dan menerapkan kebijakan berbasis kebutuhan warganya. Model ini sangat penting untuk mendekatkan layanan digital dengan masyarakat yang memiliki karakteristik berbeda-beda di setiap wilayah.

Model *network implementation* juga menjadi penting dalam era digital, yaitu ketika kebijakan diimplementasikan melalui kolaborasi berbagai aktor seperti pemerintah, swasta, LSM, dan masyarakat. Kolaborasi ini menjadi landasan terciptanya *e-Governance* yang mendorong integrasi data, efisiensi pelayanan, dan penguatan transparansi. Model ini menekankan pentingnya koordinasi antarlembaga dan pemanfaatan teknologi sebagai penghubung antar aktor kebijakan.

2.2.4. Indikator Keberhasilan Implementasi Kebijakan

Keberhasilan implementasi kebijakan publik dapat diukur melalui berbagai indikator, di antaranya efektivitas, efisiensi, kesesuaian, dan keberlanjutan. Dalam konteks digitalisasi pemerintahan, indikator tambahan yang menjadi sangat penting adalah keterjangkauan akses digital, tingkat partisipasi publik secara daring, dan kecepatan layanan publik berbasis teknologi. Keberhasilan tidak hanya dilihat dari keluaran (output), tetapi juga dari dampak (outcome) terhadap kesejahteraan masyarakat ¹⁶.

¹⁶ Niswati, Nur, and Aslindah, *Kemitraan Digitalisasi Dan Inovasi Kebijakan Publik Di Era Globalisasi*.

Efektivitas menunjukkan sejauh mana tujuan kebijakan tercapai. Misalnya, jika kebijakan bertujuan meningkatkan kecepatan pelayanan perizinan melalui sistem daring, maka indikator keberhasilannya adalah penurunan waktu layanan dan peningkatan kepuasan masyarakat. Di sisi lain, efisiensi dapat diukur dari berkurangnya beban administrasi dan anggaran operasional sebagai hasil penggunaan teknologi dalam implementasi kebijakan.

Kesesuaian (relevansi) mengacu pada sejauh mana kebijakan tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Dalam kebijakan digital, hal ini tercermin dari kemampuan sistem yang digunakan untuk menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan pengguna secara cepat, termasuk kemudahan akses oleh kelompok rentan seperti penyandang disabilitas atau masyarakat di wilayah 3T (tertinggal, terdepan, terluar).

Keberlanjutan merupakan indikator penting dalam memastikan kebijakan tidak hanya berjalan sesaat, melainkan terus berkembang dan beradaptasi. Dalam konteks ini, kapasitas SDM, pembaruan teknologi, dan integrasi lintas sistem menjadi kunci. Pemerintah perlu memiliki komitmen jangka panjang untuk mendukung ekosistem digital melalui investasi, pendidikan, dan regulasi yang progresif agar implementasi kebijakan publik berbasis digital dapat berjalan optimal.

2.3. Peraturan Walikota Medan No. 39 Tahun 2020 tentang SPBE

Peraturan Walikota Medan Nomor 39 Tahun 2020 merupakan kebijakan daerah yang secara khusus mengatur tentang penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Pemerintah Kota Medan. Kebijakan ini menjadi bentuk konkret dari komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik dan penyelenggaraan administrasi pemerintahan¹⁷.

SPBE dalam Perwal ini diterapkan melalui berbagai tahapan, seperti perencanaan, pengorganisasian, alokasi sumber daya, pelaksanaan, hingga pemantauan dan evaluasi kinerja, guna memastikan kebijakan berjalan sesuai

¹⁷ Senov et al., "Implementasi Peraturan Walikota Medan Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kecamatan Percut Sei Tuan."

dengan tujuan awalnya. Pemerintah Kota Medan melalui kebijakan ini tidak hanya ingin melakukan digitalisasi sistem administratif, tetapi juga ingin membangun budaya kerja birokrasi yang lebih responsif dan dinamis. Salah satu contoh nyata pelaksanaan kebijakan ini tampak dalam penggunaan aplikasi *e-performance*, yang digunakan untuk mengukur kinerja ASN dan menentukan TPP (Tunjangan Pegawai Negeri) berdasarkan realisasi kerja.

2.3.1. Latar Belakang dan Landasan Hukum

Lahirnya Peraturan Walikota Medan No. 39 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dilatarbelakangi oleh tuntutan reformasi birokrasi yang menekankan transparansi, efisiensi, dan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan SPBE dipandang sebagai upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan digital dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat dan akurat.

Landasan hukum utama dari Peraturan Walikota ini mengacu pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang menjadi acuan nasional dalam penerapan pemerintahan digital. Di tingkat lokal, Perwal No. 39 Tahun 2020 menjadi instrumen normatif untuk mengatur dan mengarahkan transformasi layanan pemerintah Kota Medan ke arah digitalisasi, mulai dari e-office, e-planning, hingga layanan publik berbasis daring¹⁸.

Secara konseptual, latar belakang kebijakan ini juga memperhatikan berbagai permasalahan pelayanan publik di Kota Medan seperti belum terintegrasinya sistem layanan, rendahnya literasi digital masyarakat, hingga belum optimalnya infrastruktur TIK. Permasalahan tersebut mendorong lahirnya kebijakan ini sebagai respons untuk mempercepat transformasi pelayanan publik yang inklusif dan efisien.

Dengan diterbitkannya Perwal No. 39 Tahun 2020, Pemerintah Kota Medan berkomitmen membangun sistem pemerintahan yang modern dan terukur, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi. Kebijakan ini juga mendorong kolaborasi lintas sektor dan memanfaatkan teknologi sebagai pilar utama dalam membentuk pemerintahan yang partisipatif dan akuntabel.

¹⁸ Senov et al.

2.3.2. Ruang Lingkup dan Tujuan Peraturan

Ruang lingkup Peraturan Walikota Medan No. 39 Tahun 2020 mencakup seluruh aspek penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis pada sistem elektronik, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga evaluasi. Kebijakan ini berlaku bagi seluruh perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Medan, termasuk lembaga teknis, kecamatan, dan kelurahan yang wajib menerapkan sistem elektronik dalam kegiatan administrasi dan pelayanan publik.

Adapun tujuan utama dari peraturan ini adalah:

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi melalui digitalisasi proses kerja.
2. Menyediakan layanan publik yang mudah diakses, cepat, transparan, dan berkualitas.
3. Mendorong integrasi data antar instansi untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data.
4. Menumbuhkan budaya kerja birokrasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Melalui SPBE, Pemerintah Kota Medan juga berupaya memperluas jangkauan pelayanan publik hingga ke lapisan masyarakat yang sebelumnya belum tersentuh oleh layanan digital. Hal ini menunjukkan komitmen dalam menjembatani kesenjangan teknologi serta menjamin hak masyarakat untuk mendapatkan layanan pemerintahan yang adil dan merata ¹⁹.

Selain itu, peraturan ini menekankan pentingnya penguatan SDM aparatur, peningkatan infrastruktur digital, serta sinergi antar lembaga sebagai fondasi keberhasilan implementasi SPBE. Dengan begitu, ruang lingkup SPBE bukan hanya menyentuh aspek teknis, tetapi juga mencakup dimensi budaya organisasi dan perilaku kerja birokrasi yang proaktif.

¹⁹ Siregar, "STRATEGI KOMUNIKASI OLEH DINAS KOMINFO DI KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA."

2.3.3. Strategi dan Tahapan Implementasi SPBE di Kota Medan

Strategi implementasi SPBE di Kota Medan dilakukan melalui pendekatan yang bertahap dan terintegrasi. Menurut Siregar (2023), tahapan strategis tersebut dimulai dari sosialisasi kebijakan kepada perangkat daerah, penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, hingga pembentukan sistem evaluasi berbasis indikator kinerja digital. Strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Kominfo Kota Medan turut menjadi kunci penting dalam menyampaikan pesan kebijakan kepada publik melalui media sosial, situs resmi, dan kanal informasi digital lainnya.

Pelaksanaan SPBE juga memperhatikan evaluasi kinerja melalui sistem *e-performance*, yang menjadi alat untuk menilai akuntabilitas aparatur secara objektif dan terukur. Tunjangan kinerja pun diintegrasikan dalam sistem ini agar terjadi insentif bagi peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, inisiatif penggunaan media sosial seperti YouTube, TikTok, dan Instagram digunakan untuk memperluas akses informasi dan mendorong partisipasi publik secara aktif dalam layanan digital.

Kendati demikian, implementasi SPBE di Kota Medan tidak lepas dari tantangan besar, di antaranya keterbatasan anggaran, kurangnya SDM yang memahami teknologi, serta infrastruktur yang belum merata. Untuk mengatasi kendala tersebut, Dinas Kominfo mengembangkan strategi berbasis matriks ASOCA (*Ability, Strength, Opportunity, Culture, Agility*) guna memaksimalkan potensi yang ada dan menciptakan solusi berkelanjutan²⁰.

Adapun strategi implementasi jangka panjang mencakup perekrutan tenaga ahli IT, penambahan anggaran untuk pengadaan peralatan, serta peningkatan literasi digital bagi masyarakat. Peran pimpinan daerah juga sangat menentukan dalam memberikan dukungan politik dan administratif agar SPBE dapat berjalan optimal. Dengan demikian, strategi dan tahapan implementasi SPBE di Kota Medan diarahkan untuk membangun sistem pemerintahan yang cerdas, responsif, dan terintegrasi secara menyeluruh.

²⁰ Siregar.

2.4 Pemerintahan Daerah dan Digitalisasi Pelayanan Publik

Perubahan paradigma tata kelola pemerintahan daerah menuntut adanya transformasi mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada level kecamatan yang merupakan ujung tombak pemerintahan di tingkat lokal. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) membuka peluang besar bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, mendorong partisipasi publik, serta memperkuat prinsip-prinsip good governance. Dalam konteks ini, digitalisasi pelayanan publik tidak hanya menjadi tren global, melainkan sebuah kebutuhan strategis guna menjawab tantangan birokrasi konvensional yang lamban, tidak efisien, dan kurang transparan.

2.4.1 Fungsi dan Peran Kecamatan dalam Sistem Pemerintahan Daerah

Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang menjalankan fungsi administratif dan pelayanan publik atas pelimpahan sebagian kewenangan dari bupati/walikota. Perubahan mendasar terjadi seiring penerapan asas desentralisasi, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, di mana kecamatan tidak lagi sekadar wilayah administratif, melainkan unit organisasi pemerintahan daerah yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan umum, pelayanan dasar, serta fasilitasi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat ²¹.

Camat, sebagai kepala wilayah kecamatan, memiliki peran strategis dalam menjamin kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Pelimpahan kewenangan kepada camat mencakup pelayanan dokumen administrasi kependudukan, perizinan dasar, koordinasi pembangunan, dan fasilitasi ketertiban umum. Kinerja kecamatan sangat dipengaruhi oleh kapasitas aparatur, kecukupan sumber daya, dan kecanggihan sistem kerja birokrasi ²².

Dalam pelaksanaan tugasnya, kecamatan menjadi aktor kunci dalam pembangunan berbasis kewilayahan, menjembatani antara kebijakan pemerintah pusat/daerah dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penguatan kelembagaan kecamatan dan profesionalisme aparatur menjadi elemen penting

²¹ Sadat, "Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Medan Denai."

²² Sadat.

untuk mendukung pelayanan yang prima, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan publik.

2.4.2 Digitalisasi Layanan di Kantor Kecamatan

Digitalisasi pelayanan publik di tingkat kecamatan membawa dampak besar terhadap kecepatan dan kualitas layanan administrasi. Teknologi digital memungkinkan transformasi dari sistem manual yang birokratis menuju layanan elektronik yang lebih cepat, akurat, dan transparan. Di beberapa kecamatan, layanan seperti pembuatan KTP, kartu keluarga, dan surat keterangan telah dilakukan melalui sistem daring atau berbasis aplikasi, seperti yang diterapkan di Kecamatan Temanggung²³.

Keuntungan dari digitalisasi ini meliputi efisiensi waktu, pengurangan antrean fisik, serta kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Di sisi lain, transformasi ini juga menuntut kesiapan organisasi dalam hal infrastruktur TIK, kapasitas SDM, serta kesadaran masyarakat dalam menggunakan layanan digital²⁴.

Meski demikian, tantangan masih dihadapi, seperti keterbatasan konektivitas internet, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, serta resistensi aparatur terhadap perubahan sistem. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada perubahan budaya kerja birokrasi dan partisipasi aktif masyarakat.

2.4.3 SPBE dalam Pelayanan Administratif

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan inisiatif strategis nasional untuk mewujudkan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan berorientasi pada hasil. Implementasi SPBE di tingkat kecamatan mendorong integrasi proses bisnis pemerintahan, simplifikasi pelayanan, dan pemanfaatan data secara efisien. Layanan administrasi yang sebelumnya

²³ Aji Tri Prayoga, Dwian Hartomi Akta, "Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Temanggung Kabupaten Temanggung."

²⁴ Hasanah et al., "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital : Tantangan Dan Peluang Di Pemerintah Daerah."

terfragmentasi kini dapat diintegrasikan dalam satu platform digital yang terhubung antarunit kerja ²⁵

SPBE mencakup berbagai layanan seperti e-planning, e-budgeting, e-musrenbang, serta e-service yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan secara mandiri melalui perangkat digital. Konsep ini menempatkan teknologi sebagai katalisator untuk mewujudkan prinsip-prinsip good governance, antara lain transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan kepastian hukum.

Di tingkat kecamatan, SPBE menjadi kunci untuk mendukung pelayanan administratif yang adaptif terhadap dinamika masyarakat dan perkembangan teknologi. Untuk mencapai hal ini, pemerintah daerah perlu menyusun roadmap digitalisasi, memperkuat regulasi pendukung, serta memastikan pengembangan kapasitas aparatur secara berkelanjutan ²⁶.

2.5. Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian sebelumnya, tentang implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Penelitian sebelumnya menjadi acuan bagi peneliti saat menulis dan menyusun skripsi. Dengan mengacu pada penelitian sebelumnya, penulis memperoleh petunjuk tentang teori yang digunakan sebagai data untuk penelitian yang dibahas. Dalam penelitian sebelumnya, peneliti tidak menemukan judul yang sama dengan judul yang diusulkan oleh peneliti sendiri, tetapi penelitian ini menggunakan beberapa penelitian sebagai referensi untuk memperluas bahan penelitian. Berikut adalah beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian peneliti.

1. Penelitian yang ditulis oleh ²⁷ dengan judul Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) dalam Mewujudkan Prinsip Good Governance pada Pemerintahan Daerah. bertujuan untuk menganalisis penerapan SPBE di pemerintah daerah Indonesia dan mengeksplorasi faktor-faktor kunci yang

²⁵ Dr. Drs. H. M. Harry Mulya Zein and Sisca Septiani, S.Pd., *DIGITALISASI PEMERINTAHAN DAERAH Katalis Untuk Integrasi Dan Optimasi Good Governance*.

²⁶ Dr. Drs. H. M. Harry Mulya Zein and Sisca Septiani, S.Pd.

²⁷ Wijaya and Saleh, "Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Dalam Mewujudkan Prinsip Good Governance Pada Pemerintahan Daerah."

mendukung keberhasilannya dalam meningkatkan transparansi dan menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan merupakan penelitian hukum, yakni ilmu hukum memiliki sifat yang preskriptif, dimana objek dari ilmu hukum merupakan sebuah koherensi antara norma hukum dengan prinsip hukum, dan antara aturan hukum, norma hukum, serta koherensi antara tingkah laku (act) bukan perilaku (behavior) dengan norma hukum, Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan secara pendekatan konseptual (conceptual approach) dimana pendekatan konseptual digunakan manakala peneliti tidak beranjak pada aturan hukum yang ada (Ibid) serta pendekatan perundangan-undangan (statute approach).

2. Penelitian yang ditulis oleh ²⁸ dengan judul Implementasi Peraturan Walikota Medan tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kecamatan Percut Sei Tuan. Penelitian ini menyoroti partisipasi politik dan kesadaran politik masyarakat Desa Pematang Johar, Kecamatan Labuhan Deli, Kabupaten Deli Serdang, yang dinilai masih rendah. Penelitian kualitatif ini menggunakan metode deskriptif untuk memahami fenomena yang terjadi di lapangan, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Desa Pematang Johar lebih fokus pada pekerjaan sehari-hari, seperti bertani dan berdagang, daripada berpartisipasi dalam kegiatan politik. Rendahnya partisipasi politik ini dipengaruhi oleh faktor ekonomi, pendidikan, dan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah setempat. Untuk meningkatkan kesadaran politik, strategi yang dilakukan termasuk sosialisasi politik berkala, pemanfaatan media sosial, dan pendidikan politik untuk pemilih pemula. Upaya kolaboratif antara pemerintah, perangkat desa, dan masyarakat diharapkan dapat meningkatkan partisipasi politik dan menciptakan pemilu yang jujur dan adil.

3. Penelitian yang ditulis oleh ²⁹ dengan judul strategi komunikasi oleh dinas kominfo di kota medan provinsi sumatera utara. Tujuan dari penelitian ini ialah

²⁸ Senov et al., "Implementasi Peraturan Walikota Medan Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kecamatan Percut Sei Tuan."

²⁹ Siregar, "STRATEGI KOMUNIKASI OLEH DINAS KOMINFO DI KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA."

mengetahui strategi komunikasi dalam peningkatan pelayanan e-government oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam Upaya yang dapat dilakukan dalam pelaksanaan strategi komunikasi sebagai perwujudan layanan e-government bagi masyarakat di Kota Medan serta apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam upaya tersebut. Metode yang penulis gunakan dalam menyelesaikan masalah dalam penulisan penelitian ini ialah Metode Kualitatif Deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam skripsi ini melalui proses observasi (pengamatan), wawancara ,dokumentasi serta teori ASOCA sebagai operasional konsep dari penelitian ini.selain itu strategi dari Dinas Komunikasi dan Informatika terkait komunikasi kepada masyarakat juga menjadi inti dari penelitian ini terutama dibagian e-government.

4. Penelitian yang di tulis oleh ³⁰ yang berjudul implementasi tata kelola pemerintahan daerah berbasis digitalisasi teknologi di Indonesia. Tujuannya adalah ingin mengetahui sejauh mana penerapan sistem ini dilakukan oleh pemerintah daerah-pemerintah daerah, dan sejauh mana manfaatnya bagi penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan yang baik di Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan analisis deskriptif, dengan sumber data dari data sekunder dan data primer. Hasil dan simpulan, bahwa penerapan digitalisasi teknologi telah dilakukan oleh beberapa pemerintah daerah, dalam implementasinya. Namun belum semuanya dapat berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan sumberdaya manusia, dukungan sarana dan prasarana lainnya, khususnya jaringan koneksi internet, yang masih lemah, sehingga mengganggu dalam pelaksanaannya.

5. Penelitian yang ditulis oleh ³¹ yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital: Tantangan dan Peluang di Pemerintah Daerah. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tantangan yang dihadapi dan peluang yang dapat dimanfaatkan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan melalui inovasi digital. Metode penelitian kualitatif digunakan dengan teknik

³⁰ Riswati, "IMPLEMENTASI TATA KELOLA PEMERINTAHAN DAERAH BERBASIS DIGITALISASI TEKNOLOGI DI INDONESIA."

³¹ Hasanah et al., "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital : Tantangan Dan Peluang Di Pemerintah Daerah."

pengumpulan data melalui studi literatur. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun adopsi teknologi digital berpotensi mempercepat proses layanan dan meningkatkan transparansi, tantangan seperti infrastruktur yang terbatas, literasi digital masyarakat yang rendah, serta kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia masih menjadi kendala utama. Penelitian ini juga menyoroti peluang strategis untuk memperluas penggunaan teknologi digital guna mencapai pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif di Pemerintah Daerah.

6. Penelitian yang di tulis oleh ³² yang berjudul Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Temanggung Kabupaten Temanggung. Tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan penelitian 1). Bagaimana keefektivan pelayanan publik berbasis digital bagi masyarakat, 2). Apa saja faktor penghambat dan pendukung dari pelayanan publik berbasis digital bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif untuk mendapatkan data secara mandala dengan 2 jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer peneliti terjun langsung ke lapangan, berinteraksi dengan masyarakat dan aparatur pemerintah, dan mengumpulkan data primer melalui wawancara, observasi, dan focus group discussion. Hasil dari penelitian ini yaitu Eektivitas pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Temanggung Kabupaten Temanggung sudah memunjukkan prinsip Eektivitas sesuai dengan Eektivitas menurut James L Gibson Dkk. Serta, faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan publik berbasis digital berasal dari faktor dari luar dan dalam termasuk teknologi yang semakin berkembang.

7. Penelitian yang ditulis oleh ³³ yang berjudul Analisis Reformasi Tata Kelola Administrasi Pemerintahan (Studi Kasus Provinsi Jawa Barat). Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dampak reformasi tata kelola administrasi pemerintahan terhadap efisiensi layanan publik. Fokus utama penelitian ini adalah pada perubahan yang terjadi dalam transparansi dan partisipasi publik akibat reformasi tersebut, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya,

³² Aji Tri Prayoga, Dwian Hartomi Akta, "Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Temanggung Kabupaten Temanggung."

³³ Sudrajad, "Analisis Reformasi Tata Kelola Administrasi Pemerintahan (Studi Kasus Provinsi Jawa Barat)."

termasuk hambatan birokrasi dan adopsi teknologi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui 30 wawancara mendalam dengan 10 pegawai pemerintah, 10 pelaku usaha, dan 10 anggota masyarakat. Selain itu, diskusi kelompok terfokus (FGD) dilakukan dengan 8-12 partisipan untuk memperdalam pemahaman mengenai pengalaman mereka. Analisis data dilakukan dengan pendekatan tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi tata kelola di Provinsi Jawa Barat telah mempercepat layanan administrasi publik, terutama melalui digitalisasi yang mengurangi waktu pemrosesan perizinan. Namun, tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, resistensi terhadap perubahan, dan kesenjangan kebijakan antar daerah masih ada. Oleh karena itu, peningkatan pelatihan pegawai dan penyederhanaan prosedur birokrasi sangat diperlukan untuk memastikan keberlanjutan reformasi.

8. Penelitian yang ditulis oleh ³⁴ yang berjudul analisis kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik di kantor camat medan denai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kinerja aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan indikator-indikator berikut: bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Lokasi penelitian berada di Kantor Kecamatan Medan Denai dan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan populasi penelitian yang terdiri dari seluruh pegawai kantor, sebanyak 42 (empat puluh dua) orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima indikator yang disebutkan memiliki keterkaitan dengan kualitas kinerja pelayanan. Persentase tertinggi terkait dengan indikator keandalan pelayanan dengan rata-rata sebesar 88,57% dan termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Selanjutnya, indikator daya tanggap berada di posisi kedua dengan persentase 86,50% dan juga termasuk kategori sangat memuaskan. Posisi ketiga adalah pelayanan nyata (tangible) dengan persentase 83,68% yang juga masuk kategori sangat memuaskan. Kemudian, pada urutan keempat adalah jaminan pelayanan dengan nilai 80,35% dan tergolong dalam kategori memuaskan. Terakhir,

³⁴ Sadat, "Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Medan Denai."

indikator empati berada pada urutan kelima dengan nilai 70,24% dan juga berada dalam kategori memuaskan.

9. Penelitian yang ditulis oleh ³⁵ yang berjudul E – Government di Kota Surakarta dilihat dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan e-government di Kota Surakarta dilihat dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan analisis simak dokumen. Dimana dokumen yang akan di analisis adalah dokumen pada studi literature, berita, dan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang akan dikaji pada penerapan e-government di Kota Surakarta. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan e-government di Kota Surakarta telah sesuai dengan layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang termaktup dalam Perpres No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

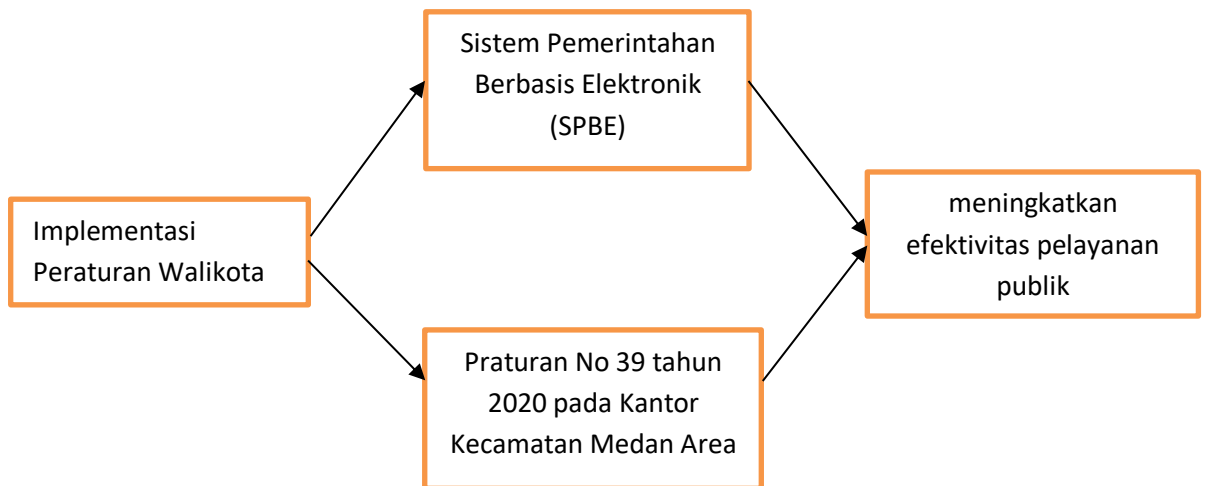
10. Penelitian yang di tulis oleh ³⁶ yang berjudul kualitas pelayanan publik melalui media sosial (studi pada akun twitter @dkijakarta). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik melalui media sosial pada akun twitter @dkijakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menganalisis data kualitatif melalui periode pengamatan selama 3 bulan pada beberapa dokumen, tampilan aplikasi akun twitter dan hasil penelitiannya yang dijabarkan lewat deskripsi di dalam narasi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa terdapat beberapa upaya yang dilakukan pemprov DKI Jakarta guna meningkatkan kualitas layanan publik lewat akun twitter @DKIJakarta melalui kemudahan akses ke akun twitter @DKIJakarta, meningkatkan konten dalam akun twitter @DKIJakarta, dan pembaharuan tampilan data & informasi. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan tersebut dapat

³⁵ Imania and Haryani, "E-Government Di Kota Surakarta Dilihat Dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik."

³⁶ Hidayat and Imanuel Rivaldo Wenggi, "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI MEDIA SOSIAL (Studi Pada Akun Twitter @ DKIJakarta)."

meningkatkan citra pemerintah Provinsi DKI Jakarta di mata masyarakatnya. Digitalisasi media komunikasi ditunjukkan oleh DKI Jakarta menunjukkan eksistensinya sebagai daerah yang menjunjung tinggi asas transparansi di good governance lewat penggunaan akun twitter.

2.6. Kerangka Pemikiran



Implementasi Peraturan Walikota Medan No. 39 Tahun 2020 merupakan langkah strategis dalam mendukung peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Medan. Kebijakan ini dirancang untuk memastikan bahwa seluruh perangkat daerah, termasuk unit pemerintahan di tingkat kecamatan, dapat menjalankan fungsi pelayanan publik secara efisien, akuntabel, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penerapan peraturan ini menjadi indikator komitmen pemerintah daerah dalam mendorong reformasi birokrasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Salah satu fokus utama dari implementasi peraturan ini adalah optimalisasi pelayanan publik. Peningkatan efektivitas pelayanan menjadi tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan implementasi kebijakan di tingkat lokal. Melalui perbaikan sistem dan penyederhanaan prosedur administratif, diharapkan proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini mencakup layanan administrasi kependudukan, perizinan,

serta berbagai layanan sosial yang memerlukan sinergi lintas sektor dan koordinasi antarinstansi.

Dalam konteks ini, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) hadir sebagai instrumen penting dalam mendukung pencapaian tujuan kebijakan. SPBE merupakan pendekatan inovatif berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk mendigitalisasi proses kerja birokrasi, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, serta mempermudah akses publik terhadap layanan pemerintahan. Selain itu, penerapan SPBE juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan melalui sistem pelacakan dan evaluasi berbasis data secara real-time.

Implementasi Peraturan Walikota Medan No. 39 Tahun 2020 di Kantor Kecamatan Medan Area menjadi representasi nyata pelaksanaan kebijakan ini pada level operasional pemerintahan daerah. Melalui penguatan mekanisme kerja berbasis elektronik, peraturan tersebut mengatur tata laksana pelayanan publik yang lebih efisien, terstandar, dan selaras dengan arah kebijakan nasional dalam digitalisasi pemerintahan. Dengan demikian, diharapkan terwujud peningkatan kepuasan masyarakat, efektivitas birokrasi, serta terbangunnya sistem tata kelola pemerintahan yang adaptif dan responsif terhadap dinamika sosial.

Secara keseluruhan, kebijakan ini mencerminkan upaya progresif Pemerintah Kota Medan dalam menjawab tantangan era digital dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sinergi antara regulasi yang kuat dan pemanfaatan teknologi menjadi kunci dalam menciptakan pemerintahan yang modern, inklusif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.