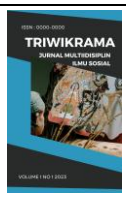
Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 10 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



EKOLOGI ADMINISTRASI PUBLIK DALAM PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS KECAMATAN HARJAMUKTI, KOTA CIREBON)

[1]Fiqih Dirgantara,[2]Muhammad Ihsanudin, [3]Maftuh Ahnan Sulaiman
[1,2,3]Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon-Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:
Received January 2026
Revised January 2026
Accepted January 2026
Available online January 2026

Email:
[1]fiqihdirgantaraa@gmail.com,
[2]022muh.ihsan@gmail.com,
[3]maftuhahnansulaiman7@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2026 by Author.

Abstrak

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kecamatan Harjamukti, Kota Cirebon, merupakan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi, khususnya pada layanan administrasi kependudukan. Namun, implementasi SPBE tidak selalu menghasilkan perbaikan pelayanan secara optimal akibat ketidaksiapan lingkungan ekologis. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis penerapan SPBE dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan ekologi administrasi publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui studi literatur, analisis data sekunder dari dokumen kebijakan, laporan evaluasi SPBE, hasil penelitian terdahulu, serta wawancara mendalam dengan informan kunci di Kecamatan Harjamukti. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara sistem administrasi digital dengan lingkungan sosial, kelembagaan, dan infrastruktur digital yang tidak stabil, sebagaimana tercermin dalam hasil wawancara. Ketidaksiapan lingkungan ekologis menyebabkan SPBE belum sepenuhnya mampu meningkatkan efektivitas dan responsivitas pelayanan publik di wilayah tersebut. Artikel ini merekomendasikan perlunya pendekatan kebijakan SPBE yang lebih adaptif terhadap kondisi ekologis administrasi publik di tingkat kecamatan.

Kata Kunci: SPBE, Pelayanan, Ekologi, Administrasi.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan modern. Digitalisasi pemerintahan dipandang sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, transparansi, serta kualitas pelayanan publik. Di Indonesia, transformasi tersebut dilembagakan melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.[1]

Namun demikian, keberhasilan penerapan SPBE tidak selalu berjalan sejalan dengan tujuan normatif kebijakan. Pada tingkat pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, seperti kecamatan, masih dijumpai berbagai kendala berupa keterbatasan infrastruktur digital, kesiapan aparatur yang belum merata, serta rendahnya literasi teknologi masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi dan teknologi, tetapi juga oleh lingkungan sosial dan kelembagaan tempat kebijakan tersebut dijalankan.

George C. Edwards III menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, ketersediaan sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, serta struktur birokrasi.[2] Keempat faktor tersebut dalam praktiknya tidak berdiri

[1] Kementerian PANRB. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
[2] Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.

sendiri, melainkan berinteraksi dengan kondisi sosial, budaya, dan institusional masyarakat sebagai konteks implementasi kebijakan. Sejalan dengan pandangan tersebut, Fred W. Riggs melalui teori ekologi administrasi publik menegaskan bahwa administrasi negara merupakan bagian dari sistem sosial yang selalu dipengaruhi oleh lingkungan tempat ia beroperasi.[3] Ketidaksesuaian antara sistem administrasi modern dengan lingkungan sosial yang belum siap berpotensi menimbulkan ketidakefektifan kebijakan.[4]

Sejalan dengan pandangan tersebut, Fred W. Riggs melalui teori ekologi administrasi publik menegaskan bahwa administrasi negara merupakan bagian dari sistem sosial yang selalu dipengaruhi oleh lingkungan tempat ia beroperasi. Ketidaksesuaian antara sistem administrasi modern dengan lingkungan sosial yang belum siap berpotensi menimbulkan ketidakefektifan kebijakan. Dalam konteks SPBE, adopsi sistem administrasi digital memerlukan lingkungan ekologis yang mendukung, baik dari sisi infrastruktur, budaya birokrasi, maupun kapasitas masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kecamatan Harjamukti di Kota Cirebon menjadi contoh empiris bagaimana kebijakan SPBE berhadapan dengan realitas lingkungan ekologis yang belum sepenuhnya siap. Meskipun secara agregat Kota Cirebon memperoleh predikat kinerja SPBE yang sangat baik, implementasi di tingkat kecamatan masih menghadapi berbagai hambatan yang berdampak pada kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menganalisis penerapan SPBE dan implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Harjamukti dengan menggunakan pendekatan ekologi administrasi publik, guna memahami hubungan timbal balik antara sistem administrasi digital dan lingkungan implementasinya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan kerangka kebijakan nasional yang mengatur pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.[5] SPBE bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi, sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.[6]

Dalam praktiknya, SPBE mencakup berbagai layanan administrasi pemerintahan, termasuk pelayanan administrasi kependudukan, pengelolaan pengaduan masyarakat, serta integrasi data antarinstansi. Namun demikian, sejumlah kajian menunjukkan bahwa penerapan SPBE di tingkat lokal sering kali menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur digital dan kesiapan sumber daya manusia, terutama pada unit pemerintahan tingkat kecamatan dan kelurahan.

[3] Riggs, F. W. (1964). *Administration in Developing Countries: The Theory of Prismatic Society*. Boston: Houghton Mifflin.
[4] Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
[5] Kementerian PANRB. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
[6] Nugroho, R. (2017). *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kepustakaan dan wawancara mendalam terhadap 5 informan kunci (2 aparatur Kecamatan Harjamukti, 2 warga, 1 tokoh masyarakat). Data diperoleh dari sumber sekunder berupa dokumen kebijakan SPBE, laporan evaluasi pemerintah Kota Cirebon, jurnal ilmiah, serta buku teks yang relevan dengan topik administrasi publik dan ekologi administrasi. Analisis data dilakukan dengan cara mengkaji keterkaitan antara penerapan SPBE, kualitas pelayanan publik, kondisi lingkungan ekologis

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Studi Kasus: Penerapan SPBE di Kecamatan Harjamukti, Kota Cirebon

Kasus yang dianalisis dalam artikel ini adalah penerapan SPBE dalam pelayanan publik di Kecamatan Harjamukti, Kota Cirebon, khususnya pada sektor pelayanan administrasi kependudukan. Kecamatan Harjamukti, dengan populasi sekitar 121.886 jiwa, menerapkan SPBE melalui aplikasi Sedulur dan e-Lapor untuk layanan seperti pendaftaran KTP, akta kelahiran, dan pengaduan masyarakat, bertujuan mempercepat proses pelayanan, mengurangi praktik birokrasi berbelit, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Meskipun Kota Cirebon meraih predikat "Sangat Baik" pada evaluasi SPBE 2024 dengan indeks 4,13, implementasi di tingkat kecamatan menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi kualitas layanan, termasuk infrastruktur internet ilegal dan sinyal tidak stabil.

4.2 Hasil Wawancara

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kecamatan Harjamukti secara umum telah berjalan dengan cukup baik dan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi. Aparatur kecamatan menilai bahwa sistem digital membantu mempercepat alur kerja internal, meningkatkan ketertiban administrasi, serta mengurangi beban pelayanan manual pada kondisi normal. Namun demikian, efektivitas pemanfaatan SPBE masih menghadapi sejumlah kendala yang berkaitan dengan karakteristik pengguna layanan.

Salah satu informan dari unsur aparatur kecamatan menyampaikan bahwa sebagian besar layanan administrasi kependudukan telah terintegrasi secara digital dan dapat diakses oleh masyarakat. Kendala utama yang dihadapi bukan terletak pada sistem SPBE itu sendiri, melainkan pada kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan berbasis teknologi, khususnya pada kelompok usia lanjut.

Wawancara dengan warga menunjukkan bahwa masyarakat usia produktif relatif lebih mudah beradaptasi dengan layanan digital dan menilai SPBE cukup membantu dalam menghemat waktu serta mengurangi antrean. Sebaliknya, warga lanjut usia masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi pelayanan karena keterbatasan pemahaman teknologi dan kebiasaan menggunakan layanan konvensional. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat tetap memilih datang langsung ke kantor kecamatan meskipun layanan digital telah tersedia.

Sementara itu, tokoh masyarakat menilai bahwa penerapan SPBE di Kecamatan Harjamukti sudah berada pada jalur yang tepat, tetapi memerlukan pendekatan pendampingan yang lebih intensif bagi kelompok masyarakat tertentu. Menurutnya, kesenjangan pemahaman teknologi antar generasi menjadi tantangan utama dalam memastikan layanan digital dapat diakses secara merata dan inklusif.

Secara keseluruhan, hasil wawancara mengindikasikan bahwa hambatan dalam penerapan SPBE di Kecamatan Harjamukti lebih bersifat sosial dan demografis daripada teknis sistem. SPBE telah berfungsi sebagai instrumen pelayanan publik yang efektif, namun optimalisasinya masih membutuhkan strategi adaptif untuk menjangkau kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan literasi digital yang terbatas.

4.3 Konteks Ekologis Administrasi Publik

a. Lingkungan Alamiah

Secara alamiah, Kecamatan Harjamukti merupakan wilayah dengan kepadatan penduduk yang cukup tinggi. Kondisi ini menuntut pelayanan publik yang cepat dan efisien, sehingga penerapan SPBE menjadi kebutuhan yang relevan. Infrastruktur dasar teknologi relatif telah tersedia dan mendukung operasional layanan digital, meskipun pada waktu tertentu masih ditemukan gangguan jaringan yang memengaruhi kelancaran pelayanan.

Namun demikian, faktor alamiah dalam penelitian ini tidak menjadi hambatan utama penerapan SPBE. Dibandingkan dengan aspek sosial, kondisi fisik wilayah relatif dapat diatasi melalui penyesuaian teknis dan dukungan infrastruktur secara bertahap.

b. Lingkungan Non-Alamiah (Sosial dan Digital)

Lingkungan non-alamiah menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam penerapan SPBE di Kecamatan Harjamukti. Tingkat literasi digital masyarakat yang beragam, terutama perbedaan kemampuan antara generasi muda dan lanjut usia, menjadi tantangan utama dalam optimalisasi layanan digital. Selain itu, budaya pelayanan konvensional yang telah lama terbentuk turut memengaruhi preferensi masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Dari sisi aparatur, adaptasi terhadap sistem digital telah berlangsung cukup baik, meskipun masih diperlukan penguatan kapasitas dalam hal pendampingan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan SPBE sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam menyesuaikan sistem pelayanan dengan karakteristik sosial masyarakat setempat.

4.4 Masalah Administrasi Publik

Permasalahan utama dalam penerapan SPBE di Kecamatan Harjamukti tidak terletak pada desain sistem atau kebijakan digitalisasi, melainkan pada kesenjangan kemampuan pengguna layanan. Perbedaan usia dan tingkat pemahaman teknologi menyebabkan sebagian masyarakat belum mampu memanfaatkan layanan SPBE secara optimal.

Akibatnya, meskipun sistem pelayanan digital telah tersedia, pelayanan manual masih tetap dibutuhkan sebagai alternatif bagi kelompok masyarakat tertentu. Kondisi ini menimbulkan beban ganda bagi aparatur, yang harus mengelola layanan digital dan konvensional secara bersamaan.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 10 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

4.5 Analisis Teori Ekologi Administrasi Publik

Temuan penelitian ini sejalan dengan pandangan Fred W. Riggs yang menyatakan bahwa sistem administrasi modern tidak dapat dilepaskan dari lingkungan sosial tempat sistem tersebut diterapkan. Dalam konteks Kecamatan Harjamukti, SPBE sebagai bentuk administrasi modern telah berjalan cukup baik secara teknis, tetapi berinteraksi dengan lingkungan sosial yang belum sepenuhnya homogen dalam hal kesiapan digital.

Perbedaan tingkat literasi teknologi antar kelompok masyarakat mencerminkan kondisi ekologi administrasi yang bersifat transisional, di mana sistem digital dan praktik konvensional masih berjalan berdampingan. Ketidakseimbangan ini bukan menunjukkan kegagalan SPBE, melainkan menggambarkan proses adaptasi administrasi publik terhadap perubahan sosial yang berlangsung secara bertahap.

4.6 Temuan Data Pendukung

Hasil telaah dokumen evaluasi SPBE menunjukkan bahwa Kota Cirebon secara umum telah mencapai kinerja SPBE yang baik. Di tingkat kecamatan, pemanfaatan layanan digital telah berjalan dan digunakan oleh sebagian masyarakat. Namun, laporan pengaduan dan catatan pelayanan menunjukkan bahwa masih terdapat permintaan layanan manual, terutama dari warga lanjut usia.

Penelitian terdahulu juga menguatkan temuan ini dengan menyebutkan bahwa faktor literasi digital dan karakteristik demografis masyarakat merupakan determinan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik di tingkat lokal.

4.7 Kesimpulan Ekologis

Penerapan SPBE di Kecamatan Harjamukti telah berjalan dengan cukup baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik. Namun, keberhasilan tersebut belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Faktor usia dan pemahaman teknologi menjadi kendala utama dalam optimalisasi layanan digital.

Dari perspektif ekologi administrasi publik, kondisi ini menunjukkan bahwa sistem administrasi digital memerlukan penyesuaian berkelanjutan terhadap lingkungan sosial masyarakat. Tanpa upaya adaptif tersebut, SPBE berisiko hanya efektif bagi kelompok tertentu dan belum sepenuhnya inklusif.

4.8 Rekomendasi Kebijakan

Pemerintah Kecamatan Harjamukti perlu memperkuat strategi pendampingan dan edukasi digital, khususnya bagi masyarakat lanjut usia. Penyediaan layanan bantuan langsung, sosialisasi berbasis komunitas, serta penyederhanaan antarmuka aplikasi dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan pemanfaatan SPBE secara merata.

Selain itu, pelayanan manual tetap perlu dipertahankan sebagai bentuk transisi hingga tingkat literasi digital masyarakat meningkat. Pendekatan ekologi administrasi publik perlu

dijadikan landasan dalam evaluasi dan pengembangan kebijakan SPBE agar implementasinya selaras dengan kondisi sosial masyarakat setempat

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kecamatan Harjamukti telah berjalan dengan cukup baik dan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan efisiensi serta ketertiban pelayanan publik, khususnya pada layanan administrasi kependudukan. Kehadiran sistem digital mampu mempercepat proses pelayanan, mempermudah pengelolaan data, serta mendukung kinerja aparatur kecamatan dalam menjalankan tugas administratif.

Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik melalui SPBE belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Kendala utama yang dihadapi tidak terletak pada aspek teknis sistem, melainkan pada faktor sosial dan demografis, terutama perbedaan usia pengguna layanan dan tingkat pemahaman teknologi. Kelompok masyarakat usia lanjut masih cenderung mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital, sehingga tetap bergantung pada pelayanan konvensional.

Dengan demikian, penerapan SPBE tidak dapat dipahami semata sebagai persoalan teknologi, tetapi sebagai proses perubahan administrasi publik yang memerlukan penyesuaian berkelanjutan terhadap lingkungan ekologisnya. Tanpa strategi adaptif yang memperhatikan aspek usia, literasi digital, dan kebiasaan masyarakat, upaya digitalisasi pelayanan publik berpotensi belum mencapai tingkat inklusivitas dan kualitas pelayanan yang optimal.

REFERENSI

Caiden, G. E. (1991). *Administrative Reform Comes of Age*. Berlin: Walter de Gruyter.

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.

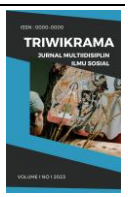
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta: Kementerian PANRB.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). *Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kota Cirebon Tahun 2024*. Jakarta: Kementerian PANRB.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Nugroho, R. (2017). *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.



Riggs, F. W. (1964). *Administration in Developing Countries: The Theory of Prismatic Society*. Boston: Houghton Mifflin.

Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara