IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI PEMERINTAH NAGARI CUPAK KABUPATEN SOLOK TAHUN 2021-2023

Oleh: Medina Permata Putri
Pembimbing: Dr. Baskoro Wicaksono, S.IP., M.IP.
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstrak

Penelitian ini membahas implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Nagari Cupak selama periode 2021 hingga 2023. Latar belakang penelitian ini berangkat dari pentingnya transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama di tingkat nagari, guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. SPBE menjadi salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara terintegrasi. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George Edward III yang mencakup empat variabel utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SPBE di Nagari Cupak belum berjalan secara optimal. Meski terdapat kemajuan dalam digitalisasi pelayanan, proses implementasi masih menghadapi sejumlah hambatan. Segi komunikasi, masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi kebijakan secara menyeluruh dan konsisten antara pemerintah nagari dengan masyarakat. Dari aspek sumber daya, belum adanya SDM yang memang ahli, anggaran terbatas. Disposisi aparatur pada umumnya menunjukkan sikap yang mendukung, namun pemahaman masyarakat terhadap sistem digital belum maksimalnya, serta masyarakat lebih memilih cara konvensional daripada sistem online. Struktur birokrasi yang masih cenderung konvensional juga menjadi faktor yang memengaruhi kecepatan dan efektivitas implementasi SPBE. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan SPBE memerlukan dukungan yang lebih kuat dalam aspek koordinasi, pelatihan SDM, dan pelatihan kepada masyarakat. Dengan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, SPBE berpotensi besar mendorong transformasi pemerintahan nagari yang lebih responsif dan modern.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pemerintah Nagari

Abstract

This study discusses the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) policy in the Government of Nagari Cupak during the period of 2021 to 2023. The background of this research is based on the importance of digital transformation in government administration, especially at the nagari (village) level, in order to achieve governance that is transparent, accountable, efficient, and responsive to community needs. SPBE is one of the government's strategies to improve the quality of public services through

the integrated use of information and communication technology. This research employs the policy implementation theory of George Edward III, which includes four key variables: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The research method used is a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews and documentation.

The results of the study show that the implementation of SPBE in Nagari Cupak has not yet run optimally. Although there has been progress in the digitalization of public services, the implementation process still faces several challenges. In terms of communication, there are obstacles in the consistent and comprehensive dissemination of policy information between the nagari government and the community. In terms of resources, there is a lack of skilled human resources and limited budget availability. The disposition of government officials is generally supportive, but public understanding of digital systems remains low, with many residents preferring conventional methods over online systems. The bureaucratic structure, which remains largely traditional, also affects the speed and effectiveness of SPBE implementation. These findings indicate that the success of SPBE policy implementation requires stronger support in the areas of coordination, capacity-building for government personnel, and public training. With improvements in these aspects, SPBE has significant potential to drive a more responsive and modern transformation of local governance at the nagari level.

Keywords: *Implementation, Electronic-Based Government, Nagari Government*

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat pada era globalisasi saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong berbagai sektor pemerintahan untuk melakukan transformasi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan publik (Khatarina, 2020). Pemerintahan yang sebelumnya bersifat konvensional mulai bertransformasi menjadi pemerintahan digital atau dikenal dengan istilah *e-Government*. Transformasi ini bukan hanya sebagai bentuk modernisasi administrasi, tetapi juga sebagai strategi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang mencakup prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik (Napitupulu et al., 2020).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mendorong berbagai negara, termasuk Indonesia, untuk melakukan transformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu bentuk nyata dari transformasi ini adalah penerapan *e-Government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Prabowo et al., 2022). Kebijakan SPBE merupakan upaya strategis pemerintah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Prakoso, 2020).

Pemerintah pusat sangat mendukung dan mendorong pemerintah daerah untuk segera mengembangkan *e-government*. Salah satu pemerintah daerah yang ikut menerapkan *e-government* adalah Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Implementasi *e-government* di Provinsi Sumatera Barat melahirkan kebijakan melalui Peraturan Daerah

Provinsi Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan ini menjadi pedoman bagi perangkat pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sesuai dengan kewenangan daerah dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Wahyuni, 2023).

Penelitian ini melihat bagaimana penerapan *e-government* di tingkat Nagari. Implementasi kebijakan SPBE pada tingkat nagari menjadi langkah strategis dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem digital yang efisien dan transparan. Penerapan kebijakan ini tidak hanya terbatas di pemerintah pusat, tetapi juga harus diimplementasikan oleh pemerintah daerah, termasuk pemerintahan di tingkat paling bawah seperti nagari, sebagai unit pemerintahan terdepan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat (Wicaksono, 2023)

Nagari berbasis elektronik ini juga inovasi nagari dalam membentuk pelayanan elektronik yang juga merujuk pada Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Solok Nomor 36 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok. PERBUP Nomor 36 Tahun 2020 mengatur tentang tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok. Tujuan dari PERBUP ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Solok melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Peraturan tersebut mengamanatkan bahwa setiap unit pemerintahan di Kabupaten Solok wajib menerapkan prinsip-prinsip SPBE yang meliputi: Integrasi sistem informasi pemerintahan, Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan publik, Transparansi informasi, Peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Penerapan layanan berbasis elektronik di Nagari Cupak merupakan implementasi dari Peraturan Bupati Solok Nomor 1 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pembagian dan Penetapan Rincian Dana Desa Setiap Nagari di Kabupaten Solok Tahun Anggaran 2021, karena kebijakan tersebut secara langsung mengatur prioritas penggunaan Dana Desa, salah satunya untuk pengembangan Nagari Digital sebagai bagian dari sektor prioritas pembangunan. Pasal 16 PERBUP Solok Nomor 1 Tahun 2021, Dana Desa diprioritaskan penggunaannya untuk pemulihan ekonomi dan pengembangan sektor prioritas di Nagari. Salah satu bentuk pengembangan sektor prioritas sebagaimana disebut dalam ayat (3) adalah Pengembangan Nagari Digital di Nagari.

Pemerintah Nagari Cupak menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis android dan website yaitu Layanan Mandiri *Smart*.

Tabel 1.1 Matriks Produk Kebijakan SPBE di Nagari Cupak

Aspek	Website *Smart* Nagari Cupak	Aplikasi Layanan Mandiri
Tujuan	Memberikan informasi transparan tentang Nagari Cupak dan layanan nagari	Memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan secara mandiri
Manfaat	- Transparansi pengelolaan desa dan program desa. - Mempermudah akses informasi - Memudahkan komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat.	- Kemudahan akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor wali nagari - Mengurangi antrean dan waktu tunggu. - Warga dapat mengakses status layanan secara real-time.
Fitur Utama	- Informasi umum desa, pengumuman dan berita desa. - Layanan mandiri - Data statistik dan laporan pembangunan desa. - Kontak dan layanan pengaduan	- Pengajuan layanan administratif - Pantauan status permohonan layanan.
Transparansi dan Akuntabilitas	Menyediakan informasi keuangan, laporan kegiatan, dan hasil pemerintahan	Menyediakan informasi dan status permohonan layanan yang transparan

Pengimplementasian kebijakan pemerintahan berbasis elektronik di Nagari Cupak terdapat beberapa permasalahan berdasarkan prasurvei yang telah dilakukan. Salah satunya masalah komunikasi. Masyarakat Nagari Cupak masih banyak yang belum menggunakan aplikasi ini dan masih banyak yang belum mengetahui keberadaan aplikasi layanan mandiri ini, dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah nagari. Komunikasi antara Pemerintah Nagari Cupak dan masyarakat terkait pemberitahuan terkait adanya layanan elektronik diberitahukan melalui sosial media Pemerintah Nagari Cupak, belum ada sosialisasi langsung, spanduk ataupun brosur. Selama ini, informasi tentang layanan elektronik hanya disampaikan melalui media sosial, yang cenderung tidak menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Akibatnya, pemahaman mengenai kebijakan ini menjadi terbatas dan menimbulkan ketidakjelasan. (Wawancara bersama Bapak Robi Ramadani selaku Kepala Seksi Pemerintahan tanggal 21 Mei 2024).

Permasalahan selanjutnya pada disposisi atau sikap. Masih banyak masyarakat yang lebih memilih datang ke kantor Wali Nagari Cupak untuk mengurus dokumen kependudukan. Mengubah *image* masyarakat yang susah, masyarakat sudah terbiasa mengurus surat-surat langsung ke kantor Wali Nagari Cupak jadi masyarakat belum terbiasa dengan sistem online dan inilah yang mengakibatkan jumlah unduhan aplikasi Layanan Mandiri Cupak itu sedikit di google play store. (Bapak Robi, 21 Mei 2024). Permasalahan selanjutnya yaitu belum adanya sumber daya manusia yang memang ahli dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Tidak ada pegawai yang memang ahli dalam bidang teknologi

informasi dan komunikasi di kantor Wali Nagari Cupak atau tidak ada yang berasal dari lulusan teknik informatika maupun sistem informasi sebagaimana yang disampaikan oleh salah satu pegawai di Kantor Wali Nagari Cupak (Bapak Robi, 21 Mei 2024). Jumlah perangkat nagari pada struktur dan tata kerja Pemerintah Nagari Cupak yakni 16 orang termasuk Wali Nagari Cupak yang terdiri dari 8 orang yang sudah S1, namun diantara perangkat nagari tersebut belum ada yang berasal dari lulusan teknik informatika maupun sistem informasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk meneliti masalah tersebut dengan judul **"Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Nagari Cupak Kabupaten Solok Tahun 2021-2023."**

B. Rumusah Masalah

Adapun rumusan masalah yang berkaitan dengan latar belakang yaitu:

1. Bagaimana implementasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam pelayanan publik di Pemerintah Nagari Cupak?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam pelayanan publik di Pemerintah Nagari Cupak?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam pelayanan publik di Pemerintah Nagari Cupak dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan pemerintahan berbasis elektronik dalam pelayanan publik di Pemerintah Nagari Cupak.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pemerintahan,, khususnya dalam hal inovasi pelayanan publik berbasis digital. Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi peneliti sebagai penerapan ilmu yang telah diperoleh selama studi, bagi Pemerintah Nagari Cupak sebagai bahan masukan dalam mengimplementasikan kebijakan SPBE, serta bagi pihak lain sebagai referensi dalam memahami tata kelola pemerintahan berbasis elektronik.

D. Tinjauan Pustaka

Implementasi Kebijakan

Implementasi adalah suatu proses kegiatan yang melibatkan berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mencapai suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan tersebut (Pramono, 2020). Kebijakan yang baik sekalipun, jika tidak diimplementasikan dengan efektif dan optimal, akan gagal mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pembuatnya (Subianto, 2020). Tugas implementasi adalah membangun jaringan yang memungkinkan tercapainya tujuan kebijakan publik melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang memiliki kepentingan (stakeholders kebijakan) (Indrayani, 2020). Lingkungan kebijakan dipengaruhi oleh sikap positif atau negatif terhadap kebijakan tersebut. Jika lingkungan mendukung secara positif, maka implementasi kebijakan akan mendapatkan dukungan yang mempengaruhi keberhasilannya. Sebaliknya, jika lingkungan bersikap negatif, akan muncul konflik yang mengancam keberhasilan implementasi kebijakan. Kepatuhan kelompok sasaran kebijakan menjadi hasil langsung dari implementasi yang menentukan dampaknya terhadap masyarakat (Kadji, 2015).

Pandangan Menurut Edward III dalam (Subarsono, 2023), implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel yakni: (1) komunikasi, (2) sumber daya,

(3) disposisi, dan (4) stuktur birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain.

1. **Komunikasi (*Communication*)**

Komunikasi yang jelas, akurat, dan konsisten sangat penting dalam implementasi kebijakan. Tujuan dan instruksi kebijakan harus disampaikan dengan baik kepada pelaksana dan kelompok sasaran untuk menghindari kesalahpahaman. Komunikasi mencakup tiga aspek utama:

- Transmisi: Penyampaian kebijakan harus menjangkau semua pihak yang berkepentingan.
- Kejelasan: Informasi harus mudah dipahami agar pelaksana mengetahui apa yang harus dilakukan.
- Konsistensi: Instruksi harus stabil dan tidak berubah-ubah agar tidak membingungkan pelaksana.

2. **Sumber Daya (*Resources*)**

Sumber daya mencakup SDM, anggaran, dan peralatan yang mendukung pelaksanaan kebijakan:

- SDM: Pelaksana harus memiliki kompetensi yang memadai.
- Anggaran: Kebijakan membutuhkan dana yang cukup agar dapat dijalankan secara optimal.
- Peralatan: Fasilitas pendukung yang memadai penting agar implementasi berjalan lancar.

3. **Disposisi (*Disposition*)**

Disposisi merujuk pada sikap, niat, dan komitmen pelaksana. Jika pelaksana memiliki semangat dan kesesuaian pandangan dengan pembuat kebijakan, maka implementasi akan berjalan lebih efektif. Sebaliknya, perbedaan sikap dapat menghambat pencapaian tujuan kebijakan.

4. **Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)**

Struktur organisasi memengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan. Adanya SOP (Standard Operating Procedure), alur kerja yang jelas, serta koordinasi antarlembaga menjadi kunci keberhasilan. Struktur birokrasi yang efisien akan mendukung implementasi kebijakan secara maksimal.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan data atas penemuan-penemuan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berfokus pada fenomena atau gejala yang terjadi secara alami (Abdussamad, 2021). Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang dapat diamati (Hararap, 2020). Jenis data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian melalui wawancara, dan dokumentasi. Teknik analasis data dilakukan yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

II. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Nagari Cupak

- **Komunikasi**

Komunikasi Internal

- Transmisi

Transmisi yang dilakukan oleh Wali Nagari Cupak kepada seluruh perangkat nagari sudah baik. Sudah diinformasikan kegunaan dari Layanan Mandiri hingga alur pelayanan dari Layanan Mandiri itu sendiri. Pemerintah Nagari Cupak juga memberikan pelatihan kepada perangkat nagari tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik. Bapak Robi Ramadani (Kasi Pemerintahan) pada wawancara menyatakan bahwa penyampaian kebijakan layanan elektronik dari Wali Nagari sudah dilakukan dengan baik, termasuk adanya pelatihan untuk perangkat nagari. Hal serupa disampaikan

oleh Ibu Fatmawati (Kasi Pelayanan) yang menilai informasi yang disampaikan mencakup latar belakang, manfaat, dan prosedur layanan.

Gambar 2.1 Rapat dan Pelatihan Terkait SPBE

Sumber: Pemerintah Nagari Cupak

Gambar 2.1 merupakan proses penyampaian informasi dan pelatihan dari Wali Nagari Cupak kepada perangkat nagari terkait layanan elektronik. Dijelaskan terkait latar belakang, tujuan, hingga cara penggunaan dari layanan elektronik. Proses penyampaian informasi berlangsung langsung melalui rapat resmi yang dihadiri seluruh perangkat nagari. Mekanisme ini memastikan bahwa setiap perangkat menerima informasi secara bersamaan, sehingga tidak ada distorsi informasi. Penyampaian informasi dalam forum resmi juga menunjukkan bahwa struktur komunikasi internal telah difungsikan secara optimal.

- Kejelasan

Kejelasan informasi antar perangkat nagari terkait SPBE cukup jelas dalam hal kejelasan informasi pelaksanaan atau implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik melalui Layanan Mandiri Cupak di Pemerintah Nagari Cupak. disampaikan oleh Bapak Robi selaku Kepala Seksi Pemerintahan:

"Untuk informasi layanan berbasis elektronik untuk seluruh perangkat nagari sudah pastinya tentunya jelas. Perangkat nagari sudah diberi penjelasan tentang latar belakang, manfaat dan alur dari layanan elektronik ini." (Wawancara tanggal 24 Oktober 2024).

Sependapat dengan kasi pemerintahan, kaur umum dan perencanaan serta staf pelayanan pada wawancara tanggal 14 Mei 2025 menyatakan bahwasanya komunikasi terkait penyampaian informasi terkait sistem pemerintahan berbasis elektronik dari wali nagari kepada seluruh perangkat nagari sudah jelas disampaikan.

- Konsistensi

Komunikasi internal terkait konsistensi berkaitan dengan bagaimana setiap perangkat nagari menjalankan kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan cara yang seragam. Kasi pemerintah dan kasi pelayanan saat pada saat wawancara menyatakan bahwa semua perangkat nagari punya pemahaman yang sama terkait layanan elektronik dan alur yang ada. Setiap setiap informasi yang diterima oleh perangkat nagari dari wali nagari tentu dipastikan sama dan tidak berubah-ubah. Hasil yang dapat disimpulkan bahwa konsistensi dalam komunikasi internal di Pemerintah Nagari Cupak sangat diperhatikan. Seluruh perangkat nagari punya pemahaman yang sama tentang layanan elektronik.

Keberhasilan komunikasi internal dalam dimensi transmisi, kejelasan, dan konsistensi telah mendorong pelaksanaan SPBE yang lebih efisien dan efektif di tingkat pelaksana. Perangkat nagari

mampu bekerja secara terstruktur, memahami tugas masing-masing, serta beradaptasi dengan sistem yang diterapkan.

Komunikasi Eksternal

- Transmisi

Penyampaian informasi dari Pemerintah Nagari Cupak kepada masyarakat terdapat beberapa masalah. Melalui hasil wawancara dengan Bapak Robi Ramadani selaku Kepala Seksi Pemerintahan menjelaskan bahwa: *"Terkait sosialisasi pemerintah elektronik atau Layanan Mandiri Cupak ini sudah dilakukan. Pemerintah Nagari Cupak telah melakukan penyampaian informasi terkait Layanan Mandiri ini di media sosial yakni youtube dan facebook, dan untuk cara penggunaan dari Layanan Mandiri ini sudah terdapat pada youtube Pemerintah Nagari Cupak. Tapi kalau untuk sosialisasi door to door atau secara langsung, melalui brosur dan spanduk belum dilakukan selama awal pembuatan aplikasi yakni 2021 sampai dengan sekarang."* (Wawancara tanggal 24 Oktober 2024)"

Hal ini juga disampaikan oleh Ketua Badan Permusyawaratan Nagari, Bapak Samsul Bahkri menyatakan bahwa: *"Layanan berbasis elektronik yang diterapkan oleh pemerintah emang belum ada sosialisasi langsung pada tahun 2021-2023, tetapi tahun ini sudah ada spanduk terkait layanan elektronik ini dan ada disetiap jorong. Pemerintah nagari pada tahun 2021-2023 itu hanya memberitahukan di facebook dan juga instagram, untuk cara penggunaannya ada tutorial di youtube"* (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Gambar 2.2 Sosialisasi Layanan Mandiri Cupak di Sosial Media

Sosialisasi layanan elektronik dilakukan melalui media sosial Nagari Cupak, seperti Facebook, Instagram, dan YouTube. Namun, sejak diluncurkan pada 2021 hingga 2023, tidak ada sosialisasi langsung kepada masyarakat melalui brosur atau spanduk. Akibatnya, banyak warga yang tidak mengetahui keberadaan Layanan Mandiri Cupak, dan manfaat layanan tersebut belum dirasakan secara optimal karena transmisi informasi belum berjalan efektif.

- Kejelasan

Terkait dengan aspek kejelasan masyarakat dari tujuan kebijakan, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya Layanan Mandiri Cupak. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Robi Ramadani selaku Kepala Seksi Pemerintahan: "*Untuk kejelasan informasi terkait pemerintah elektronik dengan website dan aplikasi Layanan Mandiri Cupak bagi perangkat nagari sudah jelas. Kejelasan informasi antar pejabat nagari terkait cara penggunaan Layanan Mandiri cukup jelas. Tapi kalau*

untuk kejelasan informasi untuk masyarakat Nagari Cupak yang saya lihat itu masih agak kurang, dikarenakan dengan kurangnya sosialisasi, belum adanya sosialisasi secara langsung, sehingga Layanan Mandiri ini belum jelas bagi masyarakat." (Wawancara tanggal 24 Oktober 2024).

Informasi mengenai e-government di tingkat perangkat nagari sudah cukup jelas, di kalangan perangkat nagari terkait cara penggunaan Layanan Mandiri sudah jelas. Namun, kejelasan informasi untuk masyarakat Nagari Cupak masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang langsung kepada masyarakat, baik itu dilakukan kumpul warga untuk sosialisasi, melalui brosur ataupun spanduk. Sehingga dengan kurangnya sosialisasi terkait Layanan Mandiri ini membuat masyarakat Nagari Cupak belum sepenuhnya memahami dan memanfaatkan layanan publik berbasis elektronik ini.

- Konsistensi

Ibu Iffatul Khalida selaku Admin/Operator Layanan Elektronik saat ditanya mengenai sosialisasi di media sosial dilakukan berapa kali dan konsisten atau tidak: *"Tidak berkala tetapi pada saat peluncuran aplikasi Layanan Mandiri tersebut di youtube maupun facebook terdapat sosialisasi cara penggunaan dari Layanan Mandiri tersebut. Dan di website tetap kami tampilkan bahwasanya Nagari Cupak telah memiliki aplikasi Layanan Mandiri Cupak."* (Wawancara 14 Mei 2025)

Sosialisasi mengenai aplikasi Layanan Mandiri di Nagari Cupak dapat dikatakan belum konsisten karena tidak dilakukan secara berkala. Sosialisasi dilakukan di media sosial, dengan panduan penggunaan dapat dilihat melalui youtube.

- **Sumber Daya**

- Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia belum memadai, SDM Pemerintah Nagari Cupak belum ada yang memang ahli dalam teknologi informasi dan komunikasi

Tabel 2.1 Perangkat Nagari

No	Jabatan	Nama
1.	Wali Nagari Cupak	Fatmi Bahar, DT. TUO
2.	Sekretaris Nagari	Maisyafta, SE
3.	Kasi Pelayanan	Fatmawati
4.	Staf Pelayanan	Chiki Julia Nesta, S.Sos
5.	Kasi Kesejahteraan	Dian Novita, SP
6.	Kasi Pemerintahan	Robi Romadani, S.Pd
7.	Staf Pemerintahan	- Titin Sumarni - Vina Zahara - Nursal
8.	Kaur Umum dan Perencanaan	Reggy Ulfa, S.Si
9.	Staf Umum dan Perencanaan	- Iffatul Khalida, S.Si - Tutut Krisdayanti Arfi S.Ip - Asrizal - Melly Marlina
10.	Kaur Keuangan	Itnawani
11.	Staf Keuangan	Yuliani Jumatil Laila, SE
12.	Operator/Admin Layanan Elektronik	Iffatul Khalida

Sumber: https://cupak-slk.desa.id/

Tabel di atas dapat dilihat terdapat jabatan dan nama serta gelar yang dipunya oleh perangkat Nagari Cupak. Tidak ada pegawai yang memang ahli dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi di kantor Wali Nagari Cupak atau tidak ada yang berasal dari lulusan teknik informatika maupun sistem informasi.

- Sumber Daya Anggaran

Pelaksanaan suatu kebijakan membutuhkan anggaran. wawancara dengan Bapak Robi Romadani selaku Kasi Pemerintahan menyatakan bahwa: "*Sosialisasi sudah dilakukan melalui media sosial nagari, seperti facebook, instagram dan youtube. Tapi membuat acara sosialisasi tidak mungkin tiap tahun dikarenakan kalau kita buat acara-acara sosialisasi itu pakai anggaran, tidak mungkin setiap tahun. Tapi untuk medsos nagari tetap disampaikan. Kami dari pemerintah nagari rencana akan membuat spanduk terkait aplikasi Layanan Mandiri dan ditelakkan di setiap jorong. Dan spanduk ini nanti larinya ke anggaran."* (Wawancara tanggal 24 Oktober 2024). Wawancara dengan Bapak Fatmi Bahar selaku Wali Nagari Cupak menjelaskan bahwa: "*Anggaran untuk pelaksanaan dan pengelolaan aplikasi di Nagari Cupak yang paling besar digunakan untuk pembuatan aplikasi dan pembelian komputer. Dana yang digunakan sebesar 50 juta, itu sudah termasuk pembelian komputer."* (Wawancara tanggal 14 Mei 2025).

Simpulan yang dapat diambil adalah indikator sumber daya anggaran di Pemerintah Nagari Cupak dalam pelaksanaan SPBE menggunakan dana desa. Alasan belum adanya sosialisasi periode 2021-2023 secara langsung kepada masyarakat dikarenakan terkendala dalam anggaran.

- Sumber Daya Peralatan

Sumber daya peralatan pada Pemerintah Nagari Cupak sudah memadai.

Tabel 2.2 Sumber Daya Peralatan yang tersedia

No	Peralatan	Jumlah
1.	Komputer	3
2.	Printer	1
3.	Wifi	1

Sumber: Pemerintah Nagari Cupak

- **Disposisi**

Edward III menyatakan bahwa disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementator. Ibu Fatmawati selaku Kepala Seksi Pelayanan menyatakan: *"Kami dari pelayanan sangat menerima. Sikap pegawai sangat menerima dan merasa terbantu, karena dengan saat bapak wali tidak ada di kantor, surat tetap bisa dibuat melalui Layanan Mandiri, walaupun masyarakat datang ke kantor wali nagari disaat bapak wali tidak ada tetapi tetap dapat diproses karna sudah ada tanda tangan elektronik." (*Wawancara 25 September 2024). Bapak Robi Romadani selaku Kepala Seksi Pemerintahan menjelaskan bahwa: *"Perangkat nagari dan staf nagari sangat menerima dan mendukung adanya pemerintah berbasis elektronik ini. Mereka sangat mendukung karena ada beberapa hal, yang pertama karena website dan Layanan Mandiri ini memberikan kemudahan untuk masyarakat"* (Wawancara tanggal 24 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara, terkait disposisi atau sikap dari perangkat nagari dan staf nagari, mereka sangat menerima dan mendukung terhadap iimplementasi SPBE. Sikap positif perangkat nagari menjadi modal penting

dalam meningkatkan efisiensi internal pemerintahan.

Disposisi masyarakat juga berperan besar dalam keberhasialan kebijakan ini. Sejauh mana aplikasi ini diadopsi dan dimanfaatkan akan tergantung pada tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi informasi dan komunikasi serta pemahaman mereka tentang manfaat penggunaan layanan berbasis elektronik. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Robi Ramadani selaku Kepala Seksi Pemerintahan: *"Respon masyarakat bagus sebenarnya, tapi mengubah image masyarakat yang susah, masyarakat belum terbiasa dengan sistem online, yang saya lihat paradigma atau kebiasaan dari masyarakat kita yang masih ingin langsung datang ke kantor, mengubah budaya masyarakat yang tadinya mengurus surat menyurat secara langsung ke online itu susah karena masyarakat kadang juga mengurus surat menyurat langsung itu ingin berinteraksi langsung dengan perangkat nagari dan wali nagari, kadang masyarakat ada yang ingin disampaikan secara langsung kepada perangkat nagari dan juga wali nagari."* (Wawancara 24 September 2024).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari masyarakat Nagari Cupak yang kebanyakan lebih memilih untuk mengurus surat langsung ke kantor Wali Nagari Cupak. Berdasarkan wawancara dengan 10 orang masyarakat didapatkan hasil:

No	Nama	Sikap terhadap SPBE	Keterangan
1.	Nur Azizah	Lebih nyaman datang langsung	Tidak terbiasa dengan sistem online
2.	Hanifah Laila Syafira	Tertarik tapi belum mencoba	Masih ragu, takut salah saat menggunakan sistem
3.	Jurnimar	Merasa aman datang langsung	Tidak paham prosedur online
4.	Linda	Mau mencoba jika dibimbing	Masih perlu pendampingan
5.	Wita Pafita	Tertarik tapi belum mencoba	Masih ragu, takut salah saat menggunakan sistem
6.	Riza Maiyondri	Mendukung	Merasa lebih cepat
7.	Dewi Lestari	Lebih percaya datang langsung	Tidak paham cara menggunakan, takut rumit
8.	Anggi Permata Sari	Netral	Belum pernah mencoba
9.	Rita Yusnita	Merasa aman datang langsung	Tidak tahu cara pengggunaan dan belum pernah mencoba
10.	Asrianti	Lebih nyaman datang langsung	Terbiasa ke kantor wali

Sumber: Data Olahan Penulis 2025

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa mengubah kebiasaan masyarakat yang sulit. Banyak masyarakat yang belum terbiasa dengan penggunaan sistem elektronik dan masih memilih cara konvensional, yaitu berinteraksi langsung perangkat nagari. isposisi masyarakat ini menjadi sebuah kendala dalam implementasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik, karena sikap masyarakat yang belum begitu menyadari manfaat dari pelayanan online khususnya dalam hal berbagi informasi dan menggunakan sistem online. Sikap inilah yang menyebabkan implementasi pelayanan elektronik berjalan lambat atau bahkan bisa gagal. Sikap masyarakat yang belum mendukung menyebabkan efisiensi pelayanan publik tidak tercapai, karena perangkat nagari harus tetap melayani secara manual meskipun sistem digital telah tersedia. Efektivitas kebijakan juga menurun, karena tujuan SPBE untuk mempermudah

akses, mempercepat pelayanan, dan mengurangi beban kerja manual tidak terwujud. Akibatnya, peningkatan pelayanan publik belum terjadi secara nyata, karena inovasi digital belum diterima atau dimanfaatkan oleh masyarakat luas.

- **Struktur Birokrasi**

Wawancara dengan bapak Robi Ramadani selaku Kepala Seksi Pemerintahan menyatakan "Untuk Prosedur dan alur dari Layanan Mandiri ada. Struktur birokrasi di Kantor Wali Nagari Cupak sudah tertata dengan jelas dan mudah untuk dilakukan." (Wawancara 24 Oktober 2024) Ibu fatmawati juga menyatakan "Terkait alur dari Layanan Mandiri ini sendiri sudah jelas, kami pun sudah paham dengan terkait alur Layanan Mandiri ini." (Wawancara 25 Oktober 2024). Standar operasional prosedur untuk pelaksanaan ini sudah tersedia dan dapat dipahami oleh pihak yang bertugas.

Struktur organisasi di Pemerintah Nagari Cupak ditetapkan dalam Perna Cupak Nomor 2 Tahun 2019. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Robi Ramadani selaku Kepala Seksi Pemerintahan: *"Untuk struktur birokrasi di atur berdasarkan Perna Cupak No. 2 Tahun 2019, dan untuk perubahan struktur organisasi akibat adanya layanan mandiri ini tidak ada, hanya saja ada tambahan tupoksi kerja."* (Wawancara 24 September 2024). Kejelasan prosedur mendukung peningkatan efektivitas implementasi kebijakan, karena memperjelas tugas dan tanggung jawab pelaksana. Namun, efektivitas belum optimal jika masyarakat belum memanfaatkan layanan ini karena rendahnya literasi digital atau minimnya sosialisasi.

B. Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Nagari Cupak

Faktor Internal

- **Komunikasi**

Faktor pendukung kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Pemerintah Nagari Cupak dalam indikator komunikasi yaitu penyampaikan terkait kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik kepada perangkat nagari sudah baik, perangkat nagari paham tujuan, prosedur penggunaan dari layanan berbasis elektronik. Bapak Robi selaku Kepala Seksi Pemerintahan menyampaikan terkait faktor pendukung komunikasi: *"Faktor yang mendukung tentu komunikasi antara wali nagari dengan perangkat nagari dalam penyampaian informasi terkait layanan elektronik berjalan baik. Wali nagari secara langsung memberikan arahan dan penjelasan tentang tujuan serta prosedur penggunaan layanan berbasis elektronik kepada kami."* (Wawancara tanggal 24 Oktober 2024). Informasi yang disampaikan oleh wali nagari kepada perangkat nagari sudah jelas dan baik terkait penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Penyampaian informasi yang baik dan jelas kepada seluruh perangkat nagari merupakan faktor pendukung yang sangat penting dalam implementasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

- **Sumber Daya**

Hasil penelitian menunjukkan faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik baik melalui website dan Layanan Mandiri di Pemerintah Nagari Cupak adalah sumber daya manusia. Bapak Robi Ramadani dalam wawancara menyatakan bahwa: "*Kendala dalam sumber daya adalah belum adanya perangkat nagari dengan latar belakang pendidikan di bidang sistem informasi atau teknik informatika. Sebagian dari kita memang sudah S1 tapi untuk bidang itu memang belum ada."* (Wawancara tanggal 24 Oktober 2024.) Faktor penghambat

yakni belum terdapat staf yang memang ahli terkait dengan teknologi informasi dan komunikasi, belum ada staf yang memang memiliki latar belakang pendidikan sistem informasi dan teknik informatika.

Faktor penghambat dari implementasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Pemerintah Nagari Cupak selanjutnya yaitu sumber daya anggaran. Kekurangan anggaran memang menjadi penghambat implementasi kebijakan. Wawancara terkait anggaran dengan Ibu Reggy Ulfa selaku Kepala Urusan Umum dan Perencanaan: *"Faktor penghambat dari sosialisasi sendiri yaitu masalah anggaran. Seperti yang sudah dikatakan sebelumnya membuat acara sosialisasi tidak mungkin tiap tahun dikarenakan kalau kita buat acara-acara sosialisasi itu pakai anggaran, tidak mungkin tiap tahun. Jadi sosisalisasi melalui media sosial. Kami pemerintah nagari rencana akan membuat spanduk, nah nanti ini memakai dana desa"* (Wawancara tanggal 14 Mei 2025).

Faktor pendukung dalam sumber daya yaitu sumber daya peralatan. Pemerintah Nagari Cupak telah menyediakan komputer, jaringan wi-fi dan juga mesin printer di Kantor Wali Nagari Cupak. Hal ini disampaikan oleh Ibu Iffatul Khalida selaku Admin/Operator Layanan Elektronik.

- **Disposisi**

Faktor pendukung dari indikator disposisi dalam implementasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Pemerintah Nagari Cupak yaitu semua perangkat nagari sangat menerima adanya Layanan Mandiri. Pada wawancara tanggal 24 Oktober 2024, Bapak Robi menyampaikan terkait sikap dari perangkat nagari terhadap layanan elektronik yakni perangkat nagari dan staf nagari mendukung, mereka sangat mendukung adanya layanan elektronik ini. Ibu Fatmawati juga menyatakan hal yang sama terkait sikap perangkat nagari dalam wawancara tanggal 25 Oktober 2024 yakni dari bidang pelayanan sangat menerima, perangkat yang lain pun menerima dan mendukung. Sependapat dengan itu Ibu Reggy Ulfa selaku Kaur Umum dan Perencanaan, Ibu Iffatul Khalida selaku admin/operator serta Ibu Tintin Sumarni selaku Saf Pelayanan pada wawancara tanggal 14 Mei 2025 juga menyatakan hal yang sama yakni seluruh perangkat nagari menerima dengan positif terhadap SPBE.

- **Struktur Birokrasi**

Wawancara dengan Bapak Robi selaku Kepala Seksi Pemerintahan menyatakan bahwa: *"Layanan elektronik di Nagari Cupak sudah sesuai dengan prosedur dan alur yang ada. Kalau untuk struktur itu tidak ada yang berubah tetapi pada perangkat nagari ada beberapa tupoksi kerjanya yang ditambah."* (Wawancara tanggal 24 Oktober 2024). Penelitian ini melihat bahwa implementasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik telah berjalan dengan prosedur dan alur yang telah ditentukan. Struktur birokrasi di Pemerintah Nagari Cupak tidak ada perubahan setelah adanya layanan berbasis elektronik.

Faktor Eksternal

- **Komunikasi**

Faktor penghambat yaitu adalah masalah komunikasi, dimana kurangnya sosialisasi dapat menjadi hambatan dalam implementasi kebijakan. Bapak Robi selaku Kepala Seksi Pemerintahan menyatakan: *"Kalau untuk kendala yang dihadapi dalam penerapan layanan elektronik ini tetap sosialisasi kepada masyarakat yang masih belum menyeluruh. Sosialisasi dilakukan di media sosial. Itu yang menjadi faktor utama"* (Wawancara tanggal 24 Oktober 2024). Masyarakat Cupak yakni Azizah menyatakan bahwa: "*Setahu saya tidak ada sosialisasi tentang layanan elektronik ini, karena itulah saya tidak tahu adanya layanan ini. Sepertinya banyak juga masyarakat yang tidak mengetahui adanya layanan elektronik ini, salah satu*

*penghambatnya ya karna tidak ada sosialisasi." (*Wawancara tanggal 3 Desember 2024).

Hambatan implementasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Pemerintah Nagari Cupak yaitu kurangnya sosialisasi dari pihak nagari kepada masyarakat. Pemerintah Nagari Cupak pada tahun 2021-2023 belum mengadakan sosialisasi langsung atau *face to face* kepada masyarakat Nagari Cupak. Pemerintah nagari hanya melakukan sosialisasi di media sosial nagari. Kejelasan dan konsistensi dari komunikasi juga menjadi faktor penghambat dari implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di Pemerintah Nagari Cupak. Jusnimar selaku masyarakat Nagari Cupak dalam wawancara terkait kendala yang dihadapi: *"Ibu belum mengetahui secara jelas cara menggunakan layanan elektronik, bagi masyarakat yang suda tahu caranya pasti merasa mudah digunakan. Kendala yang ibu hadapi sendiri yaitu belum mengetahui secara jelas bagaimana penggunaan layanan ini."* (Wawancara tanggal 29 November 2024). Kejelasan informasi untuk masyarakat Nagari Cupak belum optimal, tentunya hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi tadi. Konsistensi sosialisasi sendiri juga masih kurang, sosialisasi hanya dilakukan di media sosial nagari dan tidak dilakukan secara berkala, dalam kepengurusan surat pun masih banyak yang mengurus secara langsung.

- **Disposisi**

Faktor penghambat dari implementasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Pemerintah Nagari Cupak dalam indikator disposisi yaitu sikap masyarakat atau kebiasaan dari masyarakat. Bapak Robi selaku Kepala Seksi Pemerintahan menyatakan bahwa: *"Kendala yang dihadapi yakni mengubah paradigma masyarakat itu karena kan masyarakat dari dulu sudah terbiasa kalo ada urusan surat menyurat sudah terbiasa langsung datang ke kantor wali nagari, paling itu yang sangat susah mengubahnya."* (Wawancara tanggal 24 Oktober 2024). Masyarakat sering kali mempunyai kebiasaan yang sudah tertanam dalam kehidupan mereka. Kebiasaan sulit diubah karena telah menjadi rutinitas. Kebiasaan tersebut menciptakan sikap atau niat yang tidak mendukung kebijakan atau suatu program yang diterapkan. Masyarakat Nagari Cupak belum terbiasa dengan penggunaan sistem elektronik dan masih banyak yang memilih cara konvensional.

Masyarakat Nagari Cupak, Jusnimar menyatakan bahwa: *"Ibu merasa lebih aman dan yakin kalau mengurusnya langsung. Kalau langsung datang, kalau mengurus langsung kan Ibu bisa bertanya langsung ke perangkat nagari dan memastikan semuanya jelas."* (Wawancara tanggal 29 November 2024). Azizah sebagai masyarakat Nagari Cupak juga menyatakan hal yang sama: *"Kalau untuk mengurus surat, saya lebih nyaman datang ke kantor wali nagari. Kalau banyak orang yang melakukan seperti saya mungkin itu dapat menghambat pelaksanaan layanan elektronik ini."* (Wawancara tanggal 03 Desember 2024).

Mengubah paradigma masyarakat yang susah, masyarakat sudah terbiasa dengan mengurus surat langsung ke kantor wali nagari jadi secara tidak langsung sulit beradaptasi dan menerima perubahan, masyarakat merasa lebih aman dan nyaman untuk mengurus surat langsung ke kantor wali nagari, ini semua juga dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Sistem pemerintahan berbasis elektronik ini sendiri bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi serta peningkatan kualitas publik. Berdasarkan pada faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan SBPE baik itu faktor internal dan faktor eksternal berdasarkan wawancara dengan Bapak Robi Romadani selaku Kepala Seksi Pemerintahan menyatakan: *"Untuk*

sudah tercapai atau belum tentunya belum tercapai, efisiensi masih masih belum karena kan masyarakat masih banyak yang mengurus secara langsung nah jadi belum memberikan manfaat yakni menghemat waktu, tenaga dan biaya, untuk efektivitas juga sama karena masyarakat tadi tidak menggunakan layanan elektronik jadi belum tercapai tujuan kita, sehingga masih terjadi tumpang tindih dengan sistem manual, kalau kualitas pelayanan belum meningkat karena efisiensi dan efektivitas tadi belum tercapai. Makanya perlu dilakukan peningkatan kapasitas SDM, pembenahan sistem, serta edukasi kepada masyarakat agar tujuan utama dari digitalisasi pelayanan dapat tercapai secara menyeluruh." (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Iffatul Khalida selaku Admin/Operator dari Layanan Elektronik: *"Belum sepenuhnya tercapai, karena masih ada kendala teknis dan adaptasi dari masyarakat, sehingga efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan belum optimal secara konsisten, kalau untuk transparansi sudah tercapai."* (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Implementasi SBPE di Nagari Cupak belum sepenuhnya mencapai tujuan. Efisiensi dan efektivitas masih terbatas karena masyarakat banyak yang masih mengurus secara langsung dan belum sepenuhnya menggunakan layanan elektronik, sehingga terjadi tumpang tindih dengan sistem manual. Kualitas pelayanan juga belum meningkat karena kedua aspek tersebut belum tercapai secara optimal. Kendala teknis dan adaptasi dari masyarakat menjadi faktor utama yang menghambat pencapaian tujuan SBPE. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pembenahan sistem, serta edukasi kepada masyarakat sangat diperlukan agar digitalisasi pelayanan dapat berjalan secara menyeluruh dan optimal.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Nagari Cupak Tahun 2021–2023 belum berjalan optimal. Hal ini dianalisis melalui empat variabel dari teori George Edward III:

2. Komunikasi

   Ttingkat internal, komunikasi berjalan baik, informasi disampaikan dengan jelas dan konsisten kepada perangkat nagari. Namun, di tingkat eksternal, sosialisasi kepada masyarakat masih minim dan hanya dilakukan lewat media sosial, sehingga pemahaman masyarakat terhadap layanan elektronik masih rendah.
3. Sumber Daya

   SDM belum memiliki keahlian di bidang TIK. Anggaran cukup untuk operasional layanan, namun kurang untuk sosialisasi. Fasilitas peralatan sudah memadai.
4. Disposisi

   Perangkat nagari menunjukkan sikap positif terhadap implementasi SPBE. Mereka sangat mendukung dan menerima kebijakan ini, karena dinilai dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas dan peningkatan kualitas pelayanan publik. tetapi masyarakat masih terbiasa mengurus dokumen secara langsung, bukan melalui sistem elektronik.
5. Struktur Birokrasi

   Pemerintah Nagari Cupak sudah memiliki prosedur dan alur kerja yang jelas dalam penerapan SPBE. Struktur birokrasi tidak mengalami perubahan hanya penambahan tugas dengan pengelolaan sistem elektronik.

Faktor Pendukung dan Penghambat

1. Internal: Pemerintah Nagari Cupak sudah memiliki prosedur dan alur kerja yang jelas dalam penerapan SPBE. Struktur birokrasi tidak mengalami perubahan hanya penambahan tugas dengan pengelolaan sistem elektronik.

2. Eksternal: Kebiasaan masyarakat menggunakan cara konvensional dan kurangnya edukasi langsung.

SPBE belum mencapai tujuan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Evaluasi menyeluruh dan penguatan aspek komunikasi, SDM, budaya kerja, serta struktur birokrasi diperlukan agar implementasi ke depan lebih optimal.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In *CV. syakir Media Press*. CV. syakir Media Press.

Gatot Wijayanto, Jushermi, J., Rovanita Rama, & Arwinence Pramadewi. (2022). Meningkatkan Potensi Desa Cupak Melalui Pengembangan Wisata Dan Penataan Taman Desa. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *2*(6), 5313–5324.

Hararap, N. (2020). Penelitian Kualitatif. In *Wal ashri Publishing*.

Indrayani, E. (2020). E-Government : Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia. In *Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan cendekia*.

Kadji, Y. (2015). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*.

Khatarina, R. (2020). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor.

Napitupulu, D., Ridwan Lubis, M., Revida, E., Henda Putra, S., Saputra, S., Jamaludin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.

Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafrim, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Pelayan Publik*. PT Remaja Rosdakarya.

Prakoso, C. T. (2020). Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma*, *9*(2), 131–146.

Pramono, J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. In *Kebijakan Publik*.

Rusdy, R. M. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Good Governance. *Lex LATA*, *5*(2), 218–239.

Subianto, A. (2020). Kebijakan Publik Tinjauan Perencanaan< Implementasi dan Evaluasi. In *Brilliant an imprint of MIC Publishing COPYRIGHT*.

Wahyuni, N. (2023). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Musamus Journal of Public Administration*, *5*(2), 385–396.

Wicaksono, S. R. (2023). *Konsep Dasar E-Government* (Issue December).

Wijaya, A., & Saleh, M. (2024). *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) dalam Mewujudkan Prinsip Good Governance pada Pemerintahan Daerah*. *5*(3), 2154–2164.