



EVALUASI DAMPAK SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) TERHADAP PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUBANG

Diah Andani¹

Fakultas Ilmu Administrasi
Diahandani@unsub.ac.id

Ade Suparman²

Fakultas Ilmu Administrasi
suparmanade09@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang. Penerapan SPBE merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mendorong transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik agar lebih efektif, efisien, dan transparan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei, melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan perizinan di DPMPTSP. Penilaian kualitas layanan dianalisis menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, penerapan SPBE berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Responden menilai bahwa sistem digital mampu memberikan informasi yang akurat, pelayanan yang tepat waktu, dan respons cepat terhadap keluhan atau pertanyaan. Selain itu, transparansi proses dan jaminan keamanan data turut meningkatkan kepercayaan masyarakat. Meskipun pelayanan dilakukan secara digital, petugas tetap menunjukkan empati dan kepedulian terhadap kebutuhan individu, serta menyediakan bantuan langsung jika dibutuhkan. Namun demikian, beberapa tantangan seperti gangguan teknis dan keterbatasan literasi digital masyarakat masih menjadi hambatan dalam optimalisasi layanan. Oleh karena itu, perlu adanya strategi peningkatan kapasitas sumber daya manusia, edukasi digital kepada masyarakat, serta pemeliharaan sistem yang berkelanjutan agar kualitas pelayanan publik melalui SPBE dapat terus ditingkatkan.

Kata kunci : SPBE, pelayanan publik, DPMPTSP, kualitas layanan, SERVQUAL, digitalisasi pemerintahan

Abstract

This study aims to evaluate the impact of the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) on the quality of public services at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Subang Regency. The adoption of SPBE is part of the government's efforts to promote digital transformation in public service delivery, aiming



for greater effectiveness, efficiency, and transparency. This research employed a quantitative approach using survey methods, by distributing questionnaires to community members who had utilized the licensing services provided by DPMPTSP. The quality of services was analyzed using the SERVQUAL model, which includes five key dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results show that, in general, the implementation of SPBE has had a positive impact on improving public service quality. Respondents reported that the digital system provides accurate information, timely service delivery, and quick responses to complaints or inquiries. Furthermore, the transparency of the process and the security of digital data have increased public trust. Although services are provided digitally, staff members still demonstrate empathy and attentiveness to individual needs, including offering direct assistance when needed. However, several challenges remain, such as technical disruptions and limited digital literacy among some community members. Therefore, strategies for improving human resource capacity, public digital education, and regular system maintenance are necessary to ensure the sustainability and quality of public services through SPBE.

Keywords: SPBE, public service, DPMPTSP, service quality, SERVQUAL, digital governance

Pendahuluan

Era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dalam rangka memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, efisien, dan akuntabel. Sejalan dengan tuntutan tersebut, Pemerintah Indonesia meluncurkan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk mendorong transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan.

SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Payung hukum utama dari kebijakan ini adalah Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang mengharuskan setiap instansi pemerintah mengintegrasikan proses bisnisnya ke dalam sistem elektronik yang saling terhubung. Dengan demikian, SPBE diharapkan tidak hanya sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai strategi reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Salah satu instansi pemerintah daerah yang berperan penting dalam pelayanan kepada masyarakat, khususnya di bidang perizinan dan investasi, adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). DPMPTSP memiliki fungsi utama dalam memberikan layanan administrasi yang berkaitan dengan proses perizinan usaha, investasi, serta pelayanan nonperizinan lainnya. Dengan semakin tingginya tuntutan terhadap pelayanan publik yang responsif dan profesional, maka adopsi SPBE dalam lingkungan DPMPTSP menjadi suatu keharusan.

Di Kabupaten Subang, DPMPTSP telah mengadopsi berbagai sistem elektronik dalam proses pelayanannya, seperti sistem perizinan online, sistem antrian digital,



serta integrasi data lintas sektor dengan instansi terkait. Langkah ini sejalan dengan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan indeks SPBE yang dievaluasi setiap tahun oleh Kementerian PAN-RB. Namun, di balik pencapaian tersebut, masih ditemukan berbagai persoalan, seperti kendala teknis sistem, kurangnya literasi digital aparatur, hingga resistensi dari sebagian masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis elektronik.

Dalam konteks inilah, evaluasi terhadap dampak implementasi SPBE di DPMPTSP Kabupaten Subang menjadi penting. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan SPBE mampu meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas proses administrasi, kepuasan masyarakat, serta efisiensi birokrasi di tingkat daerah. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi berbagai tantangan dan hambatan yang muncul dalam proses implementasi SPBE di lapangan, serta memberikan rekomendasi untuk penguatan sistem di masa mendatang.

Dengan melakukan evaluasi secara mendalam, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang konstruktif bagi Pemerintah Kabupaten Subang dalam memperbaiki sistem pelayanan publik secara berkelanjutan, serta memperkuat arah kebijakan digitalisasi pemerintahan yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kerangka Teori

Penelitian ini didasarkan pada dua konsep utama, yaitu Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan pelayanan publik. SPBE merupakan pendekatan modern dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan layanan yang efisien, terintegrasi, dan transparan. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, SPBE bertujuan mendorong reformasi birokrasi melalui tata kelola pemerintahan digital yang terkoordinasi antar instansi.

Sementara itu, pelayanan publik adalah bentuk interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan yang baik harus memenuhi prinsip keterbukaan, partisipasi, dan kepastian hukum. Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, digunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Dalam konteks penelitian ini, SPBE diposisikan sebagai variabel yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Melalui penerapan SPBE di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang, diharapkan terjadi peningkatan efektivitas pelayanan, kecepatan proses perizinan, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Oleh karena itu, kerangka teori ini menjadi dasar dalam mengevaluasi sejauh mana SPBE memberikan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengevaluasi dampak penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang. Pendekatan ini dipilih untuk



memperoleh gambaran yang terukur mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui sistem berbasis elektronik.

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat atau pelaku usaha yang menggunakan layanan DPMPTSP secara daring maupun langsung. Responden dipilih secara acak berdasarkan siapa saja yang sedang mengakses layanan dan bersedia mengisi kuesioner (accidental sampling). Instrumen yang digunakan berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima tingkat, yang mengukur persepsi pengguna layanan terhadap dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Selain kuesioner, data pendukung juga diperoleh dari wawancara singkat dengan pegawai dinas serta dokumentasi terkait implementasi SPBE di DPMPTSP, seperti laporan tahunan dan dokumen teknis sistem informasi yang digunakan. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk melihat tren dan kecenderungan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan melalui SPBE.

Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diketahui seberapa besar pengaruh sistem digital dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Subang.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang, ditemukan bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah memberikan dampak positif terhadap sebagian besar dimensi pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata tanggapan responden yang menunjukkan kepuasan terhadap kemudahan, kecepatan, dan kejelasan proses layanan yang diberikan melalui sistem digital.

1. Keandalan (Reliability)

Dimensi keandalan mengacu pada kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Dalam konteks penelitian ini, mayoritas responden menyatakan bahwa layanan yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Subang melalui penerapan SPBE tergolong andal. Hal ini terlihat dari kemampuan sistem perizinan online dalam memberikan informasi yang tepat, akurat, dan dapat diakses kapan saja. Proses pelayanan berjalan sesuai prosedur yang telah ditentukan, dan sebagian besar responden merasa bahwa waktu penyelesaian layanan sesuai dengan estimasi yang diberikan. Keandalan ini mencerminkan efisiensi kinerja pelayanan, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Temuan ini sejalan dengan dimensi reliability dalam teori SERVQUAL, yang menekankan pentingnya konsistensi dan ketepatan waktu dalam pelayanan publik.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap merupakan kemampuan pegawai atau sistem pelayanan dalam merespons dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan serta keluhan masyarakat. Dalam penerapan SPBE di DPMPTSP Kabupaten Subang, dimensi ini menunjukkan hasil yang cukup positif. Responden mengakui adanya peningkatan kecepatan dalam merespons pertanyaan atau kesulitan yang mereka alami, baik melalui fitur chat, hotline, maupun saat datang langsung ke loket. Meskipun masih



terdapat beberapa hambatan teknis, seperti jaringan internet yang tidak stabil atau kurangnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap penggunaan sistem digital, para petugas dinas tetap berupaya memberikan solusi secepat mungkin. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran dan komitmen petugas untuk bersikap proaktif serta siap membantu masyarakat dalam mengakses layanan. Dalam perspektif SERVQUAL, peningkatan daya tanggap ini merupakan salah satu faktor kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

3. Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan berfokus pada sejauh mana pelayanan mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, serta kepastian hukum kepada pengguna layanan. Dalam implementasi SPBE, responden menyatakan bahwa mereka merasa lebih yakin terhadap keabsahan dan keamanan proses perizinan karena semua prosedur dilakukan secara digital, terdokumentasi dengan baik, dan transparan. Sistem yang terintegrasi dengan kementerian dan lembaga lain memperkuat legitimasi layanan dan meminimalisir kemungkinan penyimpangan atau manipulasi data. Selain itu, kehadiran petugas yang kompeten dan mampu menjelaskan proses secara jelas turut memperkuat dimensi jaminan ini. Kepercayaan masyarakat yang meningkat terhadap sistem pelayanan digital membuktikan bahwa penerapan SPBE telah berhasil memberikan kepastian dan rasa aman, sebagaimana dicita-citakan dalam dimensi assurance pada SERVQUAL.

4. Empati (Empathy)

Empati dalam pelayanan publik berkaitan dengan sejauh mana petugas mampu memahami dan memperhatikan kebutuhan individu dari setiap pengguna layanan. Meskipun sistem pelayanan berbasis elektronik terkesan bersifat umum dan otomatis, namun DPMPTSP Kabupaten Subang tetap berupaya mempertahankan pendekatan yang personal melalui kehadiran petugas yang siap membantu secara langsung di kantor pelayanan. Tersedianya bantuan bagi masyarakat yang kesulitan mengakses sistem online menunjukkan bahwa aspek empati tetap diprioritaskan. Selain itu, petugas juga dinilai ramah dan komunikatif saat memberikan penjelasan atau solusi, terutama kepada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Ini menjadi bukti bahwa digitalisasi pelayanan tidak serta merta menghilangkan sentuhan kemanusiaan, dan sebaliknya dapat berjalan berdampingan bila dikelola dengan baik.

5. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik merujuk pada kondisi dan tampilan sarana-prasarana, baik yang bersifat digital maupun fisik, yang digunakan dalam pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa portal layanan DPMPTSP telah dirancang dengan antarmuka yang sederhana, mudah dipahami, dan dapat diakses melalui berbagai perangkat. Selain itu, fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang nyaman, papan informasi yang jelas, dan ketersediaan komputer layanan mandiri turut meningkatkan kualitas pengalaman pengguna, terutama bagi mereka yang masih memilih datang langsung ke kantor. Visualisasi sistem yang profesional dan tampilan yang informatif turut memperkuat persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Dalam dimensi tangibles SERVQUAL, aspek ini sangat penting karena menjadi



kesan pertama yang dirasakan oleh masyarakat saat berinteraksi dengan sistem maupun petugas..

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SPBE memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Subang. Hal ini sejalan dengan teori SERVQUAL, di mana peningkatan pada lima dimensi utama pelayanan berkontribusi langsung terhadap kepuasan masyarakat. Namun demikian, diperlukan upaya peningkatan literasi digital masyarakat dan pemeliharaan sistem secara berkala untuk memastikan keberlanjutan pelayanan yang prima.

Kesimpulan

Penerapan SPBE di DPMPTSP Kabupaten Subang telah berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal kemudahan, kecepatan, dan kejelasan proses layanan.

1. Dimensi keandalan (reliability) menunjukkan bahwa sistem layanan elektronik cukup andal dalam menyajikan informasi yang akurat dan sesuai waktu, mencerminkan konsistensi layanan yang baik.
2. Dimensi daya tanggap (responsiveness) dinilai cukup baik, karena petugas mampu memberikan respons cepat terhadap pertanyaan atau kendala, meskipun masih ada tantangan seperti gangguan teknis dan keterbatasan literasi digital.
3. Dimensi jaminan (assurance) mengalami peningkatan, ditandai dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan legalitas proses layanan yang terintegrasi secara digital.
4. Dimensi empati (empathy) tetap terjaga meskipun layanan bersifat digital, karena petugas masih memberikan perhatian individual, termasuk bantuan langsung bagi pengguna yang kesulitan.
5. Dimensi bukti fisik (tangibles) mendapatkan penilaian positif melalui tampilan portal layanan yang user-friendly serta fasilitas fisik yang mendukung kenyamanan pengguna.

Secara keseluruhan, SPBE terbukti memperkuat kualitas pelayanan publik berdasarkan kelima dimensi SERVQUAL. Namun, masih dibutuhkan peningkatan literasi digital masyarakat dan pemeliharaan sistem secara rutin agar keberlanjutan layanan tetap terjaga.

Referensi

- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- 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.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Kementerian PANRB. (2020). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: ANDI.

Mardiasmo. (2009). *Akuntabilitas Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.