

Strategi Pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Menunjang Pelayanan Publik Kantor Desa Ngembul Kecamatan Binangun Kabupaten Blitar

Ferida Asih Wiludjeng

Universitas Islam Balitar Blitar, JL. Imam Bonjol No. 16, Jl. Majapahit No.2- 4, Kec. Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur
wiludjeng02@gmail.com

Abstract

The purpose of this study is to explain the development of an electronic-based government system (SPBE) used for public service delivery activities. The public service information system at the Ngembul Village Office, Binangun District, Blitar Regency still uses a manual system, thus becoming an obstacle to the implementation of services to the community. The method used in this study is a qualitative approach. The technique used for analysis is a SWOT analysis to determine the strengths, weaknesses, opportunities, and threats in developing an electronic-based service system to provide services to the community. Based on the results of the SWOT analysis, 4 (four) strategies were obtained that can be used to develop an electronic-based government system (SPBE) in public service delivery activities at the Ngembul Village Office. The SO strategy is formulated with the existence of a system to regulate services that requires good system planning and is supported by sophisticated information technology facilities. The ST strategy is shown by the existence of a system that regulates electronic-based administrative services, can reduce the level of document falsification and the licensing application process with the support of information technology can be easier and faster. The WT and WO strategies are essentially the same: advances in technology and the internet can facilitate faster and more accessible dissemination of information about services at the Ngembul Village Office. Furthermore, good coordination between management and employees can improve the quality of service to the public.

Keywords: Information System Development (SPBE), Public Services, SWOT Analysis

Abstrak

Sebagai tujuan dari penelitian ini yaitu dapat menjelaskan pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) yang digunakan untuk kegiatan pemberian pelayanan pada masyarakat. Sistem informasi layanan pada masyarakat di Kantor Desa Ngembul, Kecamatan Binangun, Kabupaten Blitar masih menggunakan sistem manual, sehingga menjadi penghambat bagi terlaksananya layanan kepada masyarakatnya. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode pendekatan kualitatif. Teknik yang digunakan untuk menganalisis adalah analisis SWOT untuk mengetahui kelebihan (Strengths), kelemahan (Weakness), peluang (Opportunities), dan ancaman (Threats) dalam mengembangkan sistem layanan berbasis elektronik untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Berlandaskan pada hasil oleh di analisis SWOT, didapatkan 4 (Empat) Strategi yang dapat digunakan untuk mengembangkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) pada kegiatan pemberian layanan publik di Kantor Desa Ngembul. Strategi SO dirumuskan dengan adanya sistem untuk mengatur pelayanan dibutuhkan perencanaan sistem yang baik dan didukung adanya sarana teknologi informasi yang canggih. Strategi ST ditunjukkan dengan adanya sistem yang mengatur pelayanan administrasi dengan berbasis elektronik, dapat menurunkan tingkat pemalsuan dokumen serta proses permohonan perizinan dengan adanya dukungan teknologi informasi dapat lebih mudah dan cepat. Strategi WT dan Strategi WO pada intinya sama yaitu dengan adanya kemajuan teknologi dan internet dapat memudahkan penyebaran informasi tentang pelayanan di Kantor Desa Ngembul lebih cepat dan mudah diakses. Selain itu dengan adanya koordinasi yang baik di antara pimpinan dengan pegawai dapat mendukung meningkatnya kualitas pelayanan pada masyarakat.

Kata Kunci: Pengembangan Sistem Informasi (SPBE), Pelayanan Publik, Analisis SWOT

Copyright (c) 2025 Ferida Asih Wiludjeng

✉ Corresponding author: Ferida Asih Wiludjeng

Email Address: wiludjeng02@gmail.com (Letjen S. Parman St No.1, Tomang, West Jakarta City, Jakarta)

Received 07 July 2025, Accepted 14 July 2025, Published 21 July 2025

PENDAHULUAN

Berbicara tentang berkembangnya teknologi informasi semakin hari semakin canggih dan terus akan berkembang. Seluruh aspek kehidupan manusia dalam perkembangannya tidak dapat lepas dari

penggunaan teknologi informasi. Tidak terkecuali pula dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi, bukan saja dipergunakan dalam mengakses data, namun dapat pula dipakai untuk mewujudkan sistem yang terintegrasi dengan baik dalam layanan kepada masyarakat. Kebijakan Pemerintah yang dikeluarkan berkenaan penyelenggaraan pemerintahan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, serta perubahannya dalam Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022. Pada aturan ini diselenggarakan dengan berpedoman pada beberapa prinsip antara lain yaitu asas efektivitas, efisiensi, keterpaduan, berkesinambungan, keamanan, interoperabilitas, dan akuntabilitas. Dengan kaidah-kaidah tersebut, menjadikan panduan bagi pihak-pihak instansi pemerintah dalam penggunaan sistem layanan berbasis elektronik.

Dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ini meliputi portal, perangkat lunak mobile, dan e-layanan lainnya, yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat mendapatkan akses informasi tentang pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan dapat ditelusuri secara sistem digital. Keberadaan dari sistem berbasis elektronik tersebut, tidak lagi membatasi masyarakat untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkannya karena terhambat faktor geografis maupun fisik. Mereka dengan mudah mengakses informasi layanan dimanapun saja, kapan saja, tidak harus mendatangi Kantor Pemerintah secara langsung. (Arief, Assaf, and Muhammad Yunus Abbas, 2021).

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sistem berbasis elektronik dirasakan sangatlah penting. Pendapat dari AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) bahwa yang dimaksud dengan Pelayanan publik yaitu deretan kegiatan yang dikerjakan oleh organisasi publik dalam mencukupi kebutuhan dari masyarakat pemakai layanan. Pemakai yang dimaksudkan di sini yaitu warga negara yang memerlukan pelayanan publik, seperti sertifikat, akta pernikahan, pembuatan KTP, akta kelahiran, maupun akta kematian.

Penyediaan Pelayanan dari Pemerintah Kantor Desa Ngembul Kecamatan Binangun Kabupaten Blitar masih menggunakan sistem manual. Hal ini yang menyebabkan didapatinya keluhan-keluhan dari warga masyarakat tentang mekanisme pelayanannya. Untuk itulah maka perlu dikembangkan sistem layanan yang berbasis elektronik untuk mempermudah dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadikan potensi dalam mengembangkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan platform berbasis elektronik. Dalam penelitian ini menggunakan analisis SWOT. Robinson Jr, Richard B berpendapat bahwasanya Analisis SWOT merupakan teknik yang dipergunakan dalam memahami keadaan strategis perusahaan dengan melihat kesesuaian diantara potensi internal (kekuatan dan kelemahan) bersama kondisi eksternal (peluang dan ancaman). Dengan menggunakan analisis SWOT, dimana melihat kekuatan, kekurangan, peluang, dan ancaman yang ada di Kantor Desa Ngembul untuk dibuat strategi dalam mengembangkan sistem layanan kepada masyarakatnya.

METODE

Jenis penelitian ini mempergunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan dalam menjelaskan pengamatan awal yang dilakukan sebelumnya kepada perangkat desa di Kantor Desa Ngembul berkenaan dengan variabel terkait kondisi internal maupun eksternalnya.

Dalam pengumpulan data, teknik yang dipergunakan pada penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisisnya menggunakan analisis SWOT yang dipergunakan untuk mengembangkan potensi dari organisasi dan mengetahui faktor internal baik kekuatan (*Strenghts*), kelemahan (*Weakness*), serta faktor eksternalnya yaitu peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*). Matriks SWOT merupakan tahap di mana harus dilakukan dalam perencanaan strategi melalui perumusan strateginya baik strategi SO, ST, WO, dan WT.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini, teknik analisis SWOT yang digunakan dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi dalam mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, maupun ancaman yang ada di Kantor Desa Ngembul. Berlandaskan hasil pengamatan langsung dan wawancara yang dilakukan ke tempat penelitian, dapat terlihat faktor-faktor internal (IFAS) pada Kantor Desa Ngembul terkait dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) mengenai pemberian layanan kepada masyarakatnya sebagai berikut.

1. Kekuatan (*Strenghts*).

Ada beberapa target dari IFAS ini yaitu dapat menentukan keterkaitan antara kekuatan yang tergolong dalam faktor di dalam pada Kantor Desa Ngembul. Terdapat faktor kekuatan yang termasuk kedalam kondisi internal pada kantor desa yaitu antara lain:

- a. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintahan.
- b. Pelayanan administrasi yang tanpa dipungut biaya.
- c. Visi dan misi penunjang kualitas pelayanan.
- d. Tata kelola permohonan perizinan.
- e. Sistem dalam mengatur pelayanan administrasi.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Adapun kelemahan-kelemahan dari IFAS ini untuk mengetahui kaitan diantara kekuatan yang tercakup dalam faktor yang berada di dalam kantor desa Ngembul yaitu antara lain::

- a. Kurangnya koordinasi antara pimpinan dengan staff.
- b. Kurangnya penyebaran informasi kepada masyarakat.
- c. Penggunaan layanan yang masih manual.

Berikut ini faktor-faktor eksternal (EFAS) yang dapat diketahui, yang terdapat di Kantor Desa Ngembul Kecamatan Binangun Kabupaten Blitar sebagai berikut:

1. Peluang (*Opportunities*)

Ada beberapa tujuan dari EFAS ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara Peluang yang termasuk kedalam faktor eksternal yang terdapat pada Kantor Desa Ngembul. Terdapat faktor peluang yang termasuk kedalam kondisi eksternal pada kantor desa yaitu antara lain:

- a. Dukungan mengenai perencanaan sistem.
- b. Penerapan kemajuan internet dan komputer.
- c. Implementasi Perpres RI No. 5 Tahun 2018.
- d. Pemberdayaan staf akan teknologi.
- e. Tingginya angka pertumbuhan penduduk.

2. Ancaman (*Threats*)

Faktor-faktor eksternal berupa ancaman yang dapat diketahui di Kantor Desa Ngembul antara lainnya yaitu:

- a. Tingkat pemalsuan dokumen.
- b. Serangan virus akan dokumen kantor.
- c. Persaingan sistem pelayanan.
- d. Kemajuan teknologi yang pesat.

Sebagaimana hasil penelitian terhadap Kantor Desa Ngembul tersebut, dapat terlihat bahwa kantor desa memiliki kekuatan dalam hal kepercayaan masyarakat dan pelayanan administrasi yang baik tanpa biaya, namun masih menghadapi kendala internal seperti kurangnya koordinasi dan sistem yang masih manual. Di sisi lain, peluang besar seperti dukungan teknologi dan regulasi pemerintah dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan, meskipun terdapat ancaman dari pemalsuan dokumen, serangan virus, dan persaingan sistem. Kantor desa Ngembul perlu memperkuat koordinasi internal dan memanfaatkan teknologi secara maksimal dalam memperkuat kualitas dari pelayanan untuk masyarakat. Dengan demikian maka dapat dikembangkan ke dalam 4 (empat) strategi lewat konsep analisa SWOT yang dipaparkan di bawah ini.

Berdasarkan hasil dari analisis SWOT dengan melihat seluruh faktor baik faktor internal maupun eksternalnya yaitu kekuatan, kelemahan, peluang dan ancamannya, maka selanjutnya disusun Matriks SWOT untuk mendapatkan strategi-strategi yang nantinya digunakan dalam mengembangkan sistem layanan berbasis elektronik di Kantor Desa Ngembul.

Analisis Faktor Internal dan Eksternal Kantor Desa Ngembul

1. Analisis Faktor Internal/IFAS (*Internal Factor Analysis Strategy*)

Pada analisis faktor internal ini mempunyai tujuan untuk menentukan komponen-komponen di dalam lembaga merupakan kelebihan dan kekurangan pada strategi peningkatan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kantor Desa Ngembul dalam melayani masyarakat. Berikut ini adalah analisisnya:

Tabel 1. Faktor Internal (IFAS)

No	Pernyataan	Bobot	Rating	Skor Bobot
	Kekuatan			
1	Pelayanan administrasi tanpa dipungut biaya.	0,14	4	0,56
2	Sistem yang mengatur pelayanan administrasi	0,10	3	0,3
3	Visi dan misi yang mendukung kualitas pelayanan	0,11	4	0,44
4	Pengelolaan permohonan perizinan.	0,11	4	0,44
5	Kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintahan	0,13	4	0,52
	Total Kekuatan	0,59		2,26
	Kelemahan			
1	Penyebaran informasi kepada masyarakat.	0,10	3	0,3
2	Koordinasi antara pimpinan dengan staff	0,09	3	0,27
3	Penggunaan layanan yang masih manual.	0,14	5	0,7
	Total Kelemahan	0,33		1,27
	Total IFAS			3,53

Sumber: Data diolah 2025

Pada tabel 1, skor tertinggi untuk faktor tertinggi adalah faktor kekuatan dengan nilai total sebesar 2,26 yaitu pelayanan administrasi tidak dipungut biaya, sistem pengaturan pelayanan administrasi, visi dan misi yang mendukung kualitas pelayanan, pengelolaan permohonan perizinan, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintahan.

2. Analisis Faktor Eksternal/EFAS (*External Factor Analysis Strategy*)

Analisis faktor eksternal digunakan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor eksternal atau di luar lembaga sebagai ancaman maupun peluang yang terdapat di Kantor Desa Ngembul. Berikut ini analisisnya.

Tabel 2. Faktor Eksternal (EFAS0)

No	Pernyataan	Bobot	Rating	Skor Bobot
	Peluang			
1	Dukungan akan perencanaan sistem.	0,18	4	0,72
2	Tingginya angka pertumbuhan penduduk.	0,15	4	0,6
3	Penerapan kemajuan internet dan komputer	0,15	4	0,6
4	Pemberdayaan pegawai akan teknologi.	0,14	3	0,42
5	Penerapan Perpres RI No. 95 tahun 2018	0,18	4	0,72
	Total Peluang	0,8		3,06
	Ancaman			
1	Tingkat pemalsuan dokumen	0,18	4	0,72
2	Serangan virus akan dokumen kantor	0,17	4	0,68
3	Persaingan sistem pelayanan	0,15	3	0,45
4	Kemajuan teknologi yang pesat	0,17	4	0,68
	Total Ancaman	0,67		2,53
	Total EFAS			5,59

Sumber: Data diolah (2025)

Pada tabel 2 memperlihatkan bahwa skor yang tertinggi dari faktor eksternal (EFAS) adalah peluang dengan skor 3,06 yang menunjukkan bahwa peluang-peluang yang ada di Kantor Desa Ngembul memiliki potensi untuk dikembangkan yaitu dukungan dari perencanaan sistem, tingginya

angka pertumbuhan penduduk, pelaksanaan kemajuan internet dan komputer, pemberdayaan pegawai akan teknologi, penerapan Perpres RI No. 95 tahun 2018.

Hasil Perumusan Strategi

Berdasarkan hasil dari analisis SWOT baik dari faktor internal (IFAS) serta faktor eksternal (EFAS) yang sudah dilakukan di atas, selanjutnya dapat dirumuskan beberapa strategi pengembangan yang dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Matriks SWOT Kantor Desa Ngembul Kecamatan Binangun

IFAS EFAS	Kekuatan (<i>Strengths</i>)	Kekurangan (<i>Weaknesses</i>)
	1. Pelayanan administrasi yang tanpa dipungut biaya. 2. Sistem yang mengatur pelayanan administrasi. 3. Visi dan misi yang mendukung kualitas pelayanan. 4. Pengelolaan permohonan perizinan. 5. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintahan	1. Penyebaran informasi kepada masyarakat. 2. Koordinasi antara pimpinan dengan staff 3. Penggunaan layanan yang masih manual.
Peluang (<i>Opportunities</i>)	Strategi SO (<i>Strengths-Opportunities</i>)	Strategi WO (<i>Weaknesses-Opportunities</i>)
1. Dukungan akan perencanaan sistem. 2. Tingginya angka pertumbuhan penduduk. 3. Penerapan kemajuan internet dan komputer. 4. Pemberdayaan pegawai akan teknologi. 5. Penerapan Perpres RI No. 95 tahun 2018	1. Adanya sistem yang mengatur pelayanan administrasi oleh karena dukungan akan perencanaan sistem. 2. Pelayanan administrasi yang mudah dan tidak ada pungutan biaya karena adanya penerapan kemajuan internet dan komputer. 3. Visi dan misi yang mendukung kualitas pelayanan dapat terlaksana karena adanya penerapan Perpres RI No. 95 tahun 2018	1. Penyebaran informasi kepada masyarakat dapat lebih cepat dan mudah untuk diakses karena didukung adanya penerapan kemajuan internet dan komputer 2. Koordinasi antara pimpinan dengan staff didukung adanya pemberdayaan pegawai dan teknologi.
Ancaman (<i>Threats</i>)	Strategi ST (<i>Strengths-Threats</i>)	Strategi WT (<i>Weaknesses-Threats</i>)
1. Tingkat pemalsuan dokumen 2. Serangan virus akan dokumen kantor. 3. Persaingan sistem pelayanan.	1. Adanya sistem yang mengatur pelayanan administrasi dengan berbasis elektronik, dapat menurunkan tingkat pemalsuan dokumen. 2. Pengelolaan permohonan perizinan dari masyarakat	1. Penyebaran informasi tentang layanan kepada masyarakat lebih cepat karena adanya kemajuan teknologi yang canggih. 2. Koordinasi di antara pimpinan dan pegawai yang solid dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanannya yang dapat bersaing dengan instansi

4. Kemajuan teknologi yang pesat.	dapat dengan mudah dikerjakan karena adanya kemajuan teknologi.	pemerintah lainnya bahkan dapat menjadi contoh yang baik.
-----------------------------------	---	---

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan pada tabel 3 Matriks SWOT di atas, maka didapatkan 4 (empat) strategi yang dapat dikembangkan mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kantor Desa Ngembul Kecamatan Binangun Kabupaten Blitar dalam pemberian layanan pada masyarakat yaitu:

1. Strategi SO. Strategi ini mempergunakan faktor kelebihan-kelebihan yang ada di Kantor Desa Ngembul untuk dimanfaatkan potensinya dan dikembangkan, serta merebut peluang-peluang yang ada untuk dapat memajukan kualitas pelayanan bagi masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi yang canggih. Adapun rumusan strategi SO pada penelitian ini yaitu:
 - a. Sistem pengaturan pelayanan harus didukung oleh perencanaan sistem yang baik.
 - b. Adanya penerapan kemajuan internet dan komputer, memberikan kemudahan dan tidak ada pungutan biaya dalam pengurusan administrasi bagi masyarakat.
 - c. Visi dan misi yang menunjang mutu dari pelayanan dapat terlaksana karena adanya implementasi Perpres RI No. 95 tahun 2018 dan ini terus ditingkatkan.
2. Strategi ST. Pada strategi ini memakai kekuatan yang dipunyai oleh lembaga untuk menangani ancaman-ancaman yang ada. Rumusan strategi ST adalah sebagai berikut:
 - a. Adanya sistem yang mengatur pelayanan administrasi dengan berbasis elektronik, dapat menurunkan tingkat pemalsuan dokumen.
 - b. Pengelolaan permohonan perizinan dari masyarakat dapat dengan mudah dikerjakan karena adanya kemajuan teknologi.
3. Strategi WO. Pada strategi ini memanfaatkan peluang-peluang yang tersedia di sana dengan meminimalisasikan kelemahan-kelemahan berada di Kantor Desa Ngembul. Rumusan dari strategi WO ini yaitu:
 - a. Penyebaran informasi kepada masyarakat dapat lebih cepat dan mudah untuk diakses karena didukung adanya penerapan kemajuan internet dan komputer.
 - b. Koordinasi antara pimpinan dengan staff didukung adanya pemberdayaan pegawai dan teknologi.
4. Strategi WT. Di strategi ini bertujuan untuk meminimalkan kelemahan internal yang ada dengan menjauhi ancaman-ancaman dari luar yang dapat melemahkan instansi dalam mengembangkan potensi yang dimilikinya. Adapun rumusan strategi WT adalah sebagai berikut:
 - a. Penyebaran informasi tentang layanan kepada masyarakat lebih cepat karena adanya kemajuan teknologi yang canggih.
 - b. Koordinasi di antara pimpinan dan pegawai yang solid dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanannya yang dapat bersaing dengan instansi pemerintah lainnya bahkan dapat menjadi contoh yang baik.

KESIMPULAN

Berlandaskan pada hasil penelitian dan hasil dari pembahasan yang sudah dilaksanakan, maka kesimpulan yang diperoleh yaitu dengan menggunakan analisis SWOT didapatkan strategi-strategi yang dapat digunakan untuk mengembangkan sistem layanan berbasis elektronik dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat di wilayah Desa Ngembul Kecamatan Binangun Kabupaten Blitar antara lain yaitu: 1) Sistem yang berjalan di Kantor Desa Ngembul, di mana masih menggunakan sistem manual yang dapat menghambat peningkatan kualitas pelayanan oleh Kantor Desa, hal tersebut dapat dijawab melalui jalan penyusunan sistem informasi berbasis elektronik (SPBE). 2) Dengan memanfaatkan potensi kekuatan yang dimiliki oleh Kantor Desa Ngembul serta peluang-peluang yang ada, dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi yang canggih sehingga kebutuhan dari masyarakat dapat terpenuhi.

REFERENSI

- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional.
- Arief, Assaf, and Muhammad Yunus Abbas. (2021). Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *PROtek : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro* 8, no. 1, 1–6.
- Agus Dwiyanto. (2005), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Robinson Jr, Richard B. (2013). *Strategic Management: Formulation, Implementation, and Control*. Salem, MA: Outskirts Press