

Dampak Implementasi *E-Government* terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Polsek Teweh Tengah

Mahmudah¹, Monalisa^{2*}

Universitas Terbuka UPBJJ Palangka Raya, Indonesia

mudahmahmudah098@gmail.com¹

Corresponding Email: Monalisa2018@mail.ugm.ac.is²

Informasi Artikel

Vol: 1 No : 3 2025

Halaman : 1-10

Keywords:

Implementation

E-Government

Quality Of Public Services

Abstract

This study analyzes the impact of *e-government* implementation on the quality of public services at Polsek Teweh Tengah, a local police station in Barito Utara, Indonesia. The research aims to explain how digital platforms, such as online reporting applications, the *POLRI Super App Presisi*, *SPKT Mobile*, online SKCK services, and integrated information management systems, transform accessibility, speed, transparency, and accountability in policing services. Using a qualitative *case study* design, data were collected through in-depth interviews with key officers and staff (criminal unit head, investigators, civil servants, and contract personnel), supported by documentation of internal regulations, standard operating procedures, and official social media channels. Thematic analysis shows that *e-government* improves service accessibility, accelerates administrative processes, reduces operational costs, and strengthens transparency and public trust, although challenges remain in digital literacy, infrastructure reliability, and resistance to organizational change. The novelty of this study lies in its micro-level focus on *e-government* within a rural sector police organization, linking national electronic-based governance policy to frontline service practices in the security sector. The findings enrich public administration and *digital governance* literature and provide practical implications for public administration education through the use of this case as a learning resource in courses on public service innovation, police governance, and *good governance* in the digital era.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak implementasi *e-government* (pemerintahan berbasis elektronik) terhadap kualitas pelayanan publik di Polsek Teweh Tengah, Kabupaten Barito Utara. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, dengan fokus pada bagaimana platform digital kepolisian seperti aplikasi pelaporan *online*, *POLRI Super App Presisi*, layanan SKCK *online*, *SPKT Mobile*, sistem manajemen informasi, dan pemanfaatan media sosial membentuk aksesibilitas, kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan lima informan kunci yang mewakili Kanit Reskrim, anggota Reskrim, PNS Polri, serta pegawai harian lepas pada unit SPKT dan Intel, dilengkapi telaah dokumen kebijakan seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, kebijakan internal Polri, dan penelusuran laman resmi serta media sosial Polsek. Analisis data dilakukan secara tematik melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses administrasi, menurunkan biaya operasional, dan memperkuat transparansi serta kepercayaan masyarakat, meskipun masih dijumpai kendala literasi digital aparatur, keterbatasan infrastruktur jaringan, dan resistensi terhadap perubahan. Nilai kebaruan penelitian ini terletak pada kajian tingkat mikro di lingkungan Polsek wilayah nonmetropolitan yang menghubungkan kebijakan *e-government* nasional dengan praktik pelayanan garis depan sektor keamanan. Temuan diharapkan berkontribusi pada pengayaan kajian administrasi publik dan dapat dimanfaatkan sebagai *teaching case* dalam pembelajaran inovasi pelayanan publik, tata kelola kepolisian, dan *good governance* di era digital.

Kata Kunci : Implementasi, *E-Government*, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam administrasi publik menempatkan *e-government* sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan negara. Pemerintah Indonesia mengadopsi kerangka *electronic-based government system* (SPBE) untuk mendorong birokrasi yang lebih responsif dan berorientasi pada warga, sejalan dengan tren global menuju *digital governance* (Alfayn, 2022; Nurdin et al., 2021). Peningkatan indeks SPBE nasional dan berbagai inisiatif layanan publik berbasis aplikasi mencerminkan pergeseran dari tata kelola birokratis ke layanan digital yang lebih terintegrasi dan mudah diakses masyarakat (Sasmita Dewi, 2025).

Kebijakan nasional mengenai SPBE melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan penguatan perlindungan data pribadi melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 membentuk landasan yuridis bagi digitalisasi pelayanan publik, termasuk di sektor penegakan hukum. Evaluasi atas implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik menunjukkan bahwa tingkat kematangan *e-government* di daerah masih beragam, bergantung pada aspek kebijakan, tata kelola, manajemen, dan domain layanan (Nurdin et al., 2021). Analisis empiris terkini juga menegaskan bahwa transformasi digital yang terencana berdampak pada efisiensi proses, transparansi informasi, dan persepsi keadilan dalam pelayanan publik (Sasmita Dewi, 2025).

Pemanfaatan *e-government* berkontribusi pada penguatan prinsip *good governance* melalui keterbukaan informasi, partisipasi warga, serta pengurangan asimetri informasi antara aparaturnya dan masyarakat (Alfayn, 2022). Studi mengenai SPBE pada berbagai instansi pemerintah menunjukkan bahwa digitalisasi memperluas akses layanan, khususnya bagi kelompok masyarakat di wilayah yang jauh dari pusat pemerintahan, sepanjang didukung oleh infrastruktur dan literasi digital yang memadai (Choirunnisa et al., 2023). Berdasarkan riset-riset tersebut sekaligus mencatat tantangan berupa kesenjangan kemampuan sumber daya manusia, ketimpangan infrastruktur jaringan, serta konsistensi pelaksanaan standar pelayanan berbasis sistem elektronik.

Lembaga kepolisian sebagai *law enforcement agency* memiliki posisi strategis dalam reformasi pelayanan publik karena berhubungan langsung dengan kebutuhan keamanan, ketertiban, serta pelayanan administrasi seperti SKCK, izin keramaian, maupun pengaduan masyarakat. Transformasi digital di lingkungan kepolisian, melalui pengembangan *Polri Super App* dan berbagai aplikasi layanan kepolisian, terbukti meningkatkan kecepatan layanan, aksesibilitas, dan transparansi prosedur, tetapi juga menghadirkan tantangan literasi digital dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem daring (Sasmita Dewi, 2025). Implementasi *e-government* di tingkat kepolisian daerah menunjukkan bahwa integrasi sistem informasi dan pusat layanan digital seperti *call center* turut memperbaiki koordinasi internal dan responsivitas penanganan aduan, meskipun masih bergantung pada kesiapan infrastruktur dan kompetensi teknis petugas (Anryana et al., 2024).

Konteks Polsek Teweh Tengah merepresentasikan dinamika implementasi *e-government* pada wilayah yang secara geografis tidak berada di pusat metropolitan, dengan karakteristik tantangan konektivitas, variasi literasi digital masyarakat, dan keterbatasan sumber daya. Data lapangan menunjukkan bahwa Polsek Teweh Tengah telah memanfaatkan berbagai aplikasi pelaporan *online*, sistem manajemen informasi, portal web, serta kanal media sosial untuk mendukung pelayanan publik dan komunikasi dengan warga. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut diiringi dengan penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan internal dan eksternal, pembentukan prosedur tetap (*standard operating procedure*), serta penguatan aspek keamanan dan privasi data sesuai kerangka SPBE dan perlindungan data pribadi.

Penelitian ini memposisikan diri untuk menganalisis secara mendalam dampak implementasi *e-government* terhadap kualitas pelayanan publik di Polsek Teweh Tengah dengan menelaah dimensi pemanfaatan teknologi informasi, kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, kebijakan dan regulasi internal, penggunaan sistem informasi, pelatihan, serta pengelolaan keamanan dan privasi data. Fokus studi pada satuan kerja kepolisian tingkat polsek mengisi kekosongan riset yang selama ini lebih banyak berpusat pada pemerintah daerah atau kementerian-lembaga secara agregat (Alfayn, 2022; Sasmita Dewi, 2025) ; Zainuddin et al.,

2025). Kontribusi teoretis penelitian ini terletak pada pengayaan kajian *e-government* di sektor keamanan dan ketertiban publik, sedangkan kontribusinya berupa rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan berbasis digital pada tingkat kepolisian sektor yang dapat direplikasi di wilayah lain dengan karakteristik serupa.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain *case study* yang berfokus pada satu kasus terikat, yakni implementasi *e-government* dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di Polsek Teweh Tengah, karena desain ini dipandang tepat untuk memahami fenomena tata kelola publik yang kompleks dalam konteks kelembagaan yang spesifik (Annamalah, 2024; Ilham, 2025; Miller et al., 2023). Informan dipilih secara *purposive* dengan kriteria keterlibatan langsung dalam perencanaan dan operasional pelayanan berbasis digital, sehingga mencakup Kanit Reskrim, anggota Reskrim, PNS Polri, PHL SPKT, dan PHL Intel di Polsek Teweh Tengah sebagai lima *key informants* utama. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam semi terstruktur yang direkam dan ditranskripsi verbatim berdasarkan panduan wawancara yang disusun dari kerangka teoritis *e-government* dan kualitas pelayanan publik, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui telaah dokumen kebijakan seperti Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), regulasi internal Polri, *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan, serta jejak digital melalui situs resmi dan media sosial Polsek Teweh Tengah. Analisis data dilakukan secara tematik dengan mengikuti tahapan *reflexive thematic analysis* mulai dari pembacaan berulang transkrip, pemberian kode awal, pengelompokan kode menjadi tema, penelaahan dan penamaan tema, hingga penulisan narasi tematik yang mengaitkan praktik implementasi *e-government* dengan dimensi kecepatan, aksesibilitas, transparansi, dan kepuasan pelayanan publik (Ahmed et al., 2025; Braun & Clarke, 2022). Keabsahan temuan dijaga melalui triangulasi sumber (membandingkan perspektif perwira, anggota, dan tenaga PHL), triangulasi metode (wawancara dan studi dokumentasi), serta *member checking* terbatas kepada informan kunci untuk mengonfirmasi interpretasi peneliti atas data lapangan, sejalan dengan prinsip rigor penelitian studi kasus kualitatif dalam administrasi publik kontemporer (Annamalah, 2024; Ilham, 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan secara terpadu untuk menggambarkan secara utuh bagaimana implementasi *e-government* di Polsek Teweh Tengah berdampak terhadap kualitas pelayanan publik. Analisis dilakukan dengan menurunkan tema-tema utama dari data wawancara dan dokumen, lalu mengaitkannya dengan kerangka teoritis administrasi publik digital, kualitas pelayanan, serta prinsip *good governance*. Pola penyajian dimulai dari pemaparan konteks kelembagaan dan profil informan, kemudian berlanjut pada uraian praktik implementasi *e-government*, pemanfaatan teknologi informasi, kesiapan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur dan kebijakan, hingga dampak terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan tantangan implementasi di tingkat Polsek.

1 Gambaran Umum Polsek Teweh Tengah dan Profil Informan

Gambaran umum Polsek Teweh Tengah menunjukkan bahwa kesatuan ini merupakan unit kewilayahan Polri di Kecamatan Teweh Tengah, Kabupaten Barito Utara, Kalimantan Tengah, dengan karakteristik wilayah perkotaan di sekitar Muara Teweh. Lima informan kunci dalam penelitian, yaitu Kanit Reskrim, anggota Reskrim, PNS Polri, PHL SPKT, dan PHL Intel, menggambarkan bahwa pelayanan sudah mulai terdigitalisasi melalui penggunaan aplikasi pelaporan online, layanan SKCK dan SIM/STNK secara daring, *Polri Super App Presisi*, sistem manajemen informasi kepolisian, serta pemanfaatan akun media sosial resmi untuk diseminasi informasi dan menerima pengaduan awal dari masyarakat.

Temuan lapangan tersebut konsisten dengan kecenderungan nasional digitalisasi layanan kepolisian di Indonesia, di mana *Polri Super App* dan berbagai platform layanan publik kepolisian terbukti meningkatkan efisiensi penerbitan SKCK, namun masih menghadapi kendala literasi digital pengguna dan kesiapan petugas garis depan (Rosita et al., 2024; Tasyah et al., 2021).

Dinamika ini sejalan dengan hasil kajian *e-government* yang memaknai inovasi teknologi sebagai pendorong transformasi administrasi publik dan pola interaksi pemerintah–warga di Indonesia (Ramadhan & Pribadi, 2024). Kerangka *street-level bureaucracy* menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital di tingkat polsek sangat dipengaruhi oleh diskresi, kapasitas, dan sikap adaptif aparat garis depan sebagaimana tercermin pada profil para informan di Polsek Teweh Tengah (Chang & Brewer, 2023; Mandario & Pratono, 2023).

Implikasi praktis dari gambaran ini menunjukkan bahwa Polsek Teweh Tengah sudah berada pada jalur yang tepat menuju pelayanan publik yang lebih adaptif dan berorientasi warga, namun masih memerlukan penguatan berkelanjutan pada aspek pelatihan teknologi informasi, tata kelola dan keamanan data, serta reliabilitas infrastruktur TIK agar manfaat *e-government* dirasakan secara merata oleh masyarakat. Pengalaman berbagai organisasi publik memperlihatkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan sangat ditentukan oleh kebijakan yang adaptif, manajemen perubahan birokrasi, dan desain layanan yang menempatkan warga sebagai pusat pelayanan (*citizen-centric public service*) sehingga kualitas, akuntabilitas, dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah meningkat (Bao et al., 2023; Natika, 2024).

2 Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Polsek Teweh Tengah

Implementasi *e-government* di Polsek Teweh Tengah tercermin melalui pemanfaatan berbagai aplikasi dan sistem digital yang mengintegrasikan layanan internal kepolisian dengan layanan publik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa personel menggunakan *Polri Super App Presisi* untuk layanan seperti pengaduan masyarakat, pengurusan SKCK, dan informasi layanan lain secara *online*, disertai pemanfaatan sistem informasi kepolisian, sistem manajemen informasi, serta aplikasi pendukung seperti SIPK, *e-rohani*, *e-mental*, ASTINA, dan SPKT *mobile* untuk pengelolaan administrasi internal. Implementasi ini diperkuat oleh penggunaan *website* dan akun *media sosial* resmi (@polsektewehtengah) sebagai kanal penyebaran informasi kegiatan, himbauan *kamtibmas*, serta akses awal warga terhadap layanan dan pengaduan digital, yang menurut para informan mempercepat alur layanan dan mengurangi ketergantungan pada proses manual berbasis berkas.

Implementasi *e-government* di Polsek Teweh Tengah menunjukkan pola yang sejalan dengan desain Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagaimana diamanatkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, yaitu integrasi layanan, peningkatan aksesibilitas, serta penguatan transparansi pelayanan publik. Pola tersebut konsisten dengan temuan penelitian di berbagai pemerintah daerah yang menunjukkan bahwa SPBE dan digitalisasi layanan mampu meningkatkan akses masyarakat, mempercepat proses birokrasi, serta memperbaiki kualitas pelayanan publik ketika didukung regulasi yang jelas dan infrastruktur memadai (Choirunnisa et al., 2023; Iswanto, 2021; Susilawati, 2021). Praktik penggunaan *platform* digital untuk pengaduan, pengurusan dokumen, dan penyebaran informasi di Polsek Teweh Tengah juga selaras dengan bukti empiris yang menegaskan bahwa *e-government* dan kanal digital memperbaiki efisiensi penanganan keluhan serta memperkecil biaya transaksi warga dalam mengakses layanan publik (Vita Aprilina et al., 2025).

Temuan terkait implementasi *e-government* di Polsek Teweh Tengah memiliki implikasi strategis bagi penguatan tata kelola pelayanan kepolisian yang akuntabel dan berorientasi pada prinsip *good governance*. Penguatan pelatihan literasi digital bagi personel, peningkatan keandalan jaringan dan keamanan siber, serta integrasi lebih erat dengan kebijakan nasional SPBE dan perlindungan data pribadi menjadi rekomendasi penting agar pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya berorientasi pada percepatan proses, tetapi juga pada kepastian hukum, perlindungan hak warga, dan keberlanjutan inovasi pelayanan (Rusdy & Flambonita, 2023; Sipayung et al., 2025). Dalam konteks administrasi publik, praktik di Polsek Teweh Tengah berpotensi menjadi rujukan perbaikan layanan kepolisian di tingkat sektor lain, sepanjang diikuti dengan mekanisme evaluasi berkala atas kepuasan masyarakat, keamanan data, dan kinerja internal setelah penerapan *e-government*.

3 Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Proses Pelayanan dan Administrasi Kepolisian

Pemanfaatan teknologi informasi di Polsek Teweh Tengah tercermin melalui penggunaan beragam aplikasi dan sistem digital dalam proses pelayanan dan administrasi. Informan menjelaskan adanya pemanfaatan *Polri Super App Presisi* untuk layanan terpadu, *SPKT Mobile* dan aplikasi pelaporan *online* untuk pengaduan masyarakat, layanan *SKCK online*, serta sistem informasi kepolisian dan *sistem manajemen informasi* untuk pengelolaan data perkara, personel, dan arsip administrasi. Pemanfaatan media sosial resmi seperti *Instagram* dan *Facebook* melengkapi kanal formal sebagai sarana diseminasi informasi, edukasi kamtibmas, dan komunikasi awal dengan masyarakat sehingga alur pelayanan tidak lagi sepenuhnya bergantung pada tatap muka di kantor Polsek.

Pola pemanfaatan teknologi informasi tersebut sejalan dengan tren digitalisasi pelayanan kepolisian di berbagai daerah yang menunjukkan pergeseran layanan dari *counter service* ke *platform* digital. Penelitian mengenai efektivitas layanan *SKCK online* di Polresta Sidoarjo menunjukkan bahwa penggunaan *website* berbasis *e-government* mampu meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan persepsi kemudahan masyarakat, meskipun masih menghadapi kendala *website down* dan keterbatasan sosialisasi kepada warga dengan literasi digital rendah (Wardany & Oktariyanda, 2025). (Wardany & Oktariyanda, 2025). Temuan evaluasi terhadap *platform* layanan publik Polri seperti *DigiKorlantas* dan *SIGNAL* juga menunjukkan bahwa aplikasi kepolisian yang dirancang sebagai layanan *digital public service* cenderung memperoleh apresiasi positif selama aspek keandalan teknis, kemudahan penggunaan, dan respons perbaikan *bug* di (Melani Puspasari et al., 2024).

Implikasi dari pola pemanfaatan teknologi informasi di Polsek Teweh Tengah mengarah pada kebutuhan penguatan integrasi sistem dan pematangan tata kelola *e-government* kepolisian di tingkat sektor. Pengelola perlu berfokus pada interoperabilitas antar aplikasi nasional dan lokal, standarisasi prosedur penggunaan aplikasi oleh petugas garis depan, serta pengukuran rutin indeks kepuasan dan pengalaman pengguna sebagai dasar perbaikan berkelanjutan, sejalan dengan rekomendasi kajian tl sektor publik terkini. Penguatan kapasitas teknis operator, pemetaan kendala literasi digital masyarakat, serta penguatan kolaborasi dengan pemerintah daerah dan *Diskominfo* setempat berpotensi mempercepat terwujudnya layanan kepolisian yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan warga di wilayah Teweh Tengah.

4 Kesiapan Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Layanan Berbasis E-Government

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan sumber daya manusia di Polsek Teweh Tengah berada pada level *moderat* dengan kecenderungan positif menuju penguatan kompetensi digital. Informan menjelaskan bahwa personel kunci, seperti Kanit Reskrim, anggota Reskrim, PNS Polri, PHL SPKT, dan PHL Intel, telah terbiasa menggunakan aplikasi pelaporan *online*, *Polri Super App Presisi*, sistem manajemen informasi, serta berbagai aplikasi internal seperti SIPK, ASTINA, dan *e-rohani*. Pelatihan dan pengembangan dilakukan melalui pelatihan internal oleh tim TI, *workshop*, seminar, serta pendampingan (*coaching* dan *mentoring*) bagi personel yang kurang mahir teknologi. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan kemampuan teknis dan variasi literasi digital antar personel, serta munculnya resistensi awal terhadap perubahan prosedur kerja dari pola manual ke sistem digital, terutama di kalangan pegawai yang lebih senior.

Pola ini sejalan dengan kajian mutakhir yang menempatkan kesiapan sumber daya manusia sebagai faktor kunci keberhasilan implementasi *e-government* di sektor publik Indonesia. Studi tentang *SPBE* dan pelayanan publik menegaskan bahwa kualitas dan kesiapan aparatur, termasuk kompetensi digital, sikap terhadap inovasi, dan kemampuan adaptasi, berpengaruh langsung terhadap kinerja layanan digital yang dirasakan masyarakat (Hidayah & Almadani, 2022; Sasmita Dewi, 2025). Kajian sistematis mengenai strategi peningkatan kualitas SDM administrasi pemerintahan juga menunjukkan bahwa transformasi digital menuntut pergeseran dari sekadar kemampuan *ICT basic* menuju kapasitas analitis, kolaboratif, dan berorientasi pelayanan warga (Arifin et al., 2025; Ilham, 2025). Riset tentang *digital literacy* aparatur di Indonesia bahkan menemukan adanya kesenjangan keterampilan digital yang signifikan antara tugas rutin dasar dan keterampilan pengelolaan data yang lebih kompleks, sehingga berpotensi menghambat pemanfaatan penuh sistem *e-government* (Silitonga, 2023).

Implikasi dari temuan kesiapan sumber daya manusia di Polsek Teweh Tengah mengarah pada kebutuhan perencanaan pengembangan SDM yang lebih terstruktur dan berkelanjutan untuk mendukung pelayanan berbasis *e-government*. Strategi yang direkomendasikan mencakup pemetaan kompetensi digital tiap personel, desain pelatihan berjenjang dari level dasar hingga lanjutan, penguatan peran *champion* teknologi di unit kerja, serta integrasi indikator kemampuan digital dan inovasi pelayanan dalam sistem penilaian kinerja. Penguatan budaya belajar organisasi, insentif bagi inovasi digital, dan dukungan kepemimpinan di tingkat Polsek dan Polres juga menjadi prasyarat agar aparaturnya tidak sekadar *compliance* terhadap penggunaan aplikasi, tetapi mampu memaknainya sebagai bagian dari profesionalisme dan pelayanan publik yang berorientasi warga. Praktik ini selaras dengan rekomendasi literatur yang menekankan bahwa keberhasilan *e-government* menuntut sinergi antara kapasitas SDM, infrastruktur teknologi, dan tata kelola perubahan birokrasi agar kualitas pelayanan publik benar-benar meningkat dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian semakin kuat (Nastia, 2025).

5 Infrastruktur Teknologi dan Kerangka Kebijakan dalam Mendukung Implementasi E-Government

Infrastruktur teknologi di Polsek Teweh Tengah tersusun dari jaringan internet, perangkat keras berupa komputer dan server, serta akses terhadap berbagai aplikasi terintegrasi tingkat Polri seperti *Polri Super App Presisi*, SIPK, ASTINA, *SPKT Mobile*, dan sistem informasi geografis untuk pemetaan wilayah. Informan menjelaskan bahwa infrastruktur ini relatif memadai untuk menopang layanan digital, meskipun kualitas jaringan di beberapa titik masih fluktuatif. Kerangka kebijakan yang menaungi pemanfaatan infrastruktur tersebut merujuk pada kebijakan SPBE nasional, kebijakan internal Polri, SOP penggunaan aplikasi layanan, serta pengaturan perlindungan data pribadi yang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi dan standar teknis keamanan informasi (Yuniarti, 2019; Taufiq et al., 2025).

Keterpaduan antara infrastruktur dan kerangka kebijakan ini sejalan dengan temuan riset yang menegaskan bahwa ketersediaan infrastruktur TIK dan dukungan regulasi menjadi prasyarat utama keberhasilan digitalisasi pelayanan publik dan peningkatan kinerja pemerintahan (Purnamasari et al., 2025; Sulastri, 2025). Penelitian mengenai digitalisasi layanan publik juga menunjukkan bahwa tanpa perencanaan pengembangan infrastruktur yang terarah dan dukungan regulasi yang adaptif, inovasi *e-government* cenderung berhenti pada tahap adopsi aplikasi tanpa mencapai tahap pematangan ekosistem digital (Vita Aprilina et al., 2025). Implikasi bagi Polsek Teweh Tengah adalah perlunya peta jalan penguatan infrastruktur digital yang terintegrasi dengan agenda SPBE dan prioritas pelayanan kepolisian, termasuk penganggaran TIK, penguatan jaringan melalui kerja sama dengan pemerintah daerah dan *Diskominfo*, serta penegakan standar keamanan dan privasi data.

6 Dampak Implementasi E-Government terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Polsek Teweh Tengah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Polsek Teweh Tengah dipersepsikan memberi dampak positif terhadap beberapa dimensi kualitas pelayanan publik, khususnya kecepatan, kemudahan, dan transparansi. Penggunaan aplikasi pelaporan *online* dan *SPKT Mobile* mempercepat respon awal terhadap pengaduan, layanan *SKCK online* dan integrasi dengan *Polri Super App* mengurangi waktu tunggu dan antrean, sedangkan pemanfaatan *website* dan media sosial memperluas akses informasi prosedur dan persyaratan pelayanan. Pola ini selaras dengan temuan empiris bahwa peningkatan kualitas layanan digital ditandai oleh meningkatnya persepsi kemudahan, kecepatan, dan kepuasan warga terhadap layanan *e-government* (Vita Aprilina et al., 2025; Pramuditha et al., 2024). Penilaian positif terhadap aplikasi layanan publik kepolisian di beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa masyarakat cenderung mengapresiasi layanan digital sepanjang aplikasi mudah digunakan, reliabel, dan didukung bantuan teknis yang responsif (Prasetyo & Siahaan, 2021).

Dampak tersebut mengindikasikan bahwa transformasi digital di Polsek Teweh Tengah berkontribusi pada penguatan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat, meskipun

masih terdapat faktor pembatas seperti literasi digital warga yang beragam, preferensi sebagian masyarakat terhadap layanan tatap muka, serta potensi gangguan teknis pada jaringan atau aplikasi. Implikasi kebijakan yang muncul adalah perlunya strategi *blended service* yang mengombinasikan kanal digital dan layanan konvensional yang inklusif bagi kelompok dengan literasi digital rendah, disertai sosialisasi intensif mengenai manfaat dan tata cara penggunaan layanan *online*. Pendekatan ini konsisten dengan rekomendasi kajian pelayanan publik digital yang menekankan pentingnya desain layanan yang berpusat pada warga (*citizen-centric public service*) dan tidak hanya bertumpu pada teknologi semata (Vita Aprilina et al., 2025; Pramuditha et al., 2024).

Tantangan Implementasi dan Implikasi Temuan bagi Penguatan Administrasi Publik Kepolisian

Temuan lapangan mengidentifikasi beberapa tantangan utama dalam implementasi *e-government* di Polsek Teweh Tengah, antara lain kesenjangan literasi digital antar personel, ketidakstabilan jaringan di wilayah tertentu, resistensi awal terhadap perubahan prosedur kerja, dan keterbatasan sosialisasi aplikasi digital kepada masyarakat. Situasi ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa banyak inisiatif *e-government* di Indonesia menghadapi hambatan serupa, terutama pada fase awal implementasi ketika aparatur dan masyarakat masih berada pada tahap adaptasi terhadap prosedur dan kanal digital baru (Vita Aprilina et al., 2025). Tantangan lain berupa beban kerja ganda bagi personel yang harus menjalankan tugas substantif sekaligus fungsi operator teknis aplikasi, yang berpotensi memengaruhi kualitas input data dan kelancaran pembaruan informasi apabila tidak diimbangi dengan pengaturan kerja dan dukungan organisasi yang memadai.

Implikasi bagi penguatan administrasi publik kepolisian adalah perlunya manajemen perubahan yang lebih sistematis di tingkat Polsek, mencakup pemetaan kapasitas SDM, penataan pembagian tugas operator aplikasi, penyusunan dan penyederhanaan SOP digital, serta mekanisme evaluasi berkala atas kinerja layanan dan kepuasan masyarakat. Riset transformasi digital sektor publik menunjukkan bahwa keberhasilan jangka panjang *e-government* sangat bergantung pada sinergi antara kapasitas SDM, kesiapan infrastruktur, dan tata kelola perubahan birokrasi yang mendukung inovasi serta pembelajaran organisasi (Pramuditha et al., 2024). Penguatan Polsek Teweh Tengah sebagai contoh praktik baik implementasi *e-government* di wilayah nonmetropolitan menuntut adanya komitmen berkelanjutan untuk menjadikan teknologi sebagai bagian integral dari budaya pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan warga.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi *e-government* di Polsek Teweh Tengah telah terintegrasi dalam praktik pelayanan publik melalui pemanfaatan aplikasi pelaporan *online*, *Polri Super App Presisi*, layanan SKCK *online*, *SPKT Mobile*, sistem informasi kepolisian, dan media sosial, yang secara umum meningkatkan kecepatan, kemudahan akses, kerapian administrasi, serta persepsi transparansi layanan. Kesiapan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur serta kebijakan dinilai cukup memadai, meskipun masih terdapat kesenjangan literasi digital, keterbatasan kualitas jaringan, dan beban kerja ganda bagi personel operator sistem yang berpotensi menghambat optimalisasi layanan digital.

Rekomendasi yang diajukan meliputi pengembangan kapasitas digital aparatur secara berjenjang, penyusunan peta jalan penguatan infrastruktur TIK di tingkat Polsek, penerapan model layanan hibrida yang inklusif bagi warga dengan literasi digital rendah, serta pelaksanaan evaluasi berkala terhadap kinerja layanan dan kepuasan masyarakat agar implementasi *e-government* di lingkungan kepolisian benar-benar mendukung tata kelola pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel.

REFERENCES

Ahmed, S. K., Mohammed, R. A., Alhefeiti, A. A., Elrahman, A. M., & Ali, A. M. (2025). Using thematic analysis in qualitative research. *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health*, 6, 100198.

<https://doi.org/10.1016/j.glmedi.2025.100198>

- Alfayn, M. A. N. (2022). From e-government to good governance: Examining the impact of digitalization on public service delivery in Indonesia. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 4(2), 19–40. <https://doi.org/10.21580/jpw.v4i2.14873>
- Annamalah, S. (2024). The value of case study research in practice: A methodological review with practical insights from organisational studies. *Journal of Applied Economic Sciences*, 19(4(86)), 485–498. [https://doi.org/10.57017/jaes.v19.4\(86\).11](https://doi.org/10.57017/jaes.v19.4(86).11)
- Anryana, Y., Yamin, A., & Fietroh, M. N. (2024). Penerapan e-government melalui aplikasi identitas kependudukan digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. *JlIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1), 188–193. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i1.3619>
- Arifin, Z., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2025). Digital governance: Studi kasus digitalisasi pelayanan publik terpadu di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial Teknologi*, 5(1), 1–19. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v5i1.31861>
- Bao, B., Ayomi, H. V., Bakri, H., & Ndibau, P. (2023). Penerapan e-government dalam pelayanan publik di Kota Jayapura. *Journal on Education*, 5(2), 4147–4157. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.1113>
- Braun, V., & Clarke, V. (2022). Conceptual and design thinking for thematic analysis. *Qualitative Psychology*, 9(1), 3–26. <https://doi.org/10.1037/qup0000196>
- Chang, C. S., & Brewer, G. A. (2023). Street-level bureaucracy in the digital era: How frontline officials adapt to e-government reforms. *Public Management Review*, 25(4), 561–579. <https://doi.org/10.1080/14719037.2022.2038281>
- Choirunnisa, S., Yusri, A., & Hidayat, R. (2023). Kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di pemerintah daerah. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 13(2), 150–166.
- Hidayah, E. S., & Almadani, M. P. (2022). Analisis tingkat kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2), 49–67. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v4i2.2680>
- Ilham, R. (2025). Tingkat efektivitas digitalisasi pada pelayanan administrasi. *JURRISH: Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(2). <https://doi.org/10.55606/jurrish.v4i2.4861>
- Iswanto, D. (2021). Peran pemerintah daerah dalam membangun literasi digital aparatur pemerintah desa dalam membangun smart village governance. *Perspektif*, 1(2), 101–108. <https://doi.org/10.53947/perspekt.v1i2.32>
- Mandario, T., & Pratono, A. H. (2023). Digital bureaucracy and street-level discretion: Evidence from public service innovation in Southeast Asia. *International Journal of Public Sector Management*, 36(2), 140–158. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-02-2022-0042>
- Melani Puspasari, H., Zharif Mustaqim, I., Tri Utami, A., Syalevi, R., & Ruldeviyani, Y. (2024). Evaluation of Indonesia's police public service platforms through sentiment and thematic analysis. *IAES International Journal of Artificial Intelligence (IJ-AI)*, 13(2), 1596. <https://doi.org/10.11591/ijai.v13.i2.pp1596-1607>

- Miller, T., Chen, H., & Davis, J. (2023). Doing case study research in public administration: Practical guidance for early-career scholars. *Public Administration Review*, 83(2), 305–318. <https://doi.org/10.1111/puar.13568>
- Nastia, N. (2025). Optimalisasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dalam pelayanan publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan. *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 17(2), 160–168. <https://doi.org/10.52166/humanis.v17i2.9478>
- Natika, L. (2024). Transformasi pelayanan publik di era digital: Menuju pelayanan masa depan yang lebih baik. *The World of Public Administration Journal*, 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>
- Nurdin, A., Rahman, A., & Suherman, D. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi e-government di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 145–160. <https://doi.org/10.31289/jap.v9i2.4682>
- Pramuditha, F. A., Handayani, P. W., & Azzahro, F. (2024). Determinants of citizen satisfaction towards e-government services: Evidence from a developing country. *Government Information Quarterly*, 41(1), 101–124. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101824>
- Prasetyo, Y. T., & Siahaan, A. P. U. (2021). The effect of perceived ease of use, perceived usefulness, and perceived enjoyment on intention to use e-tax application for micro, small, and medium enterprises. *Heliyon*, 7(9), e07984. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07984>
- Purnamasari, R., Hasanudin, A. I., Zulfikar, R., & Yazid, H. (2025). Technological infrastructure and financial resource availability in enhancing public services and government performance: The role of digital innovation adoption in Indonesia. *Social Sciences and Humanities Open*, 11, 101621. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101621>
- Ramadhan, S. A., & Priyadi, U. (2024). Building citizen satisfaction with e-government services: A case study of the Population Administration Information System (SIK) in Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(3), 971–990. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i3.55866>
- Rosita, S. D., Nurpatonah, S., Febrianti, A., Makarim, M. H. M., & Prasetyo, E. (2024). Inovasi pelayanan publik berbasis e-gov: Studi kasus aplikasi Tangerang LIVE, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(5). <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i5.3639>
- 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. <https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>
- Sasmita Dewi, Y. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai pilar good governance: Refleksi tata kelola pemerintah daerah. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 23(1), 53–63. <https://doi.org/10.46730/jiana.v23i1.8247>
- Silitonga, M. S. (2023). The public sector's digital skills gap in Indonesia: The challenges and opportunities. *Good Governance*, 19(1). <https://doi.org/10.32834/gg.v19i1.585>
- Sipayung, E. E., Jamaludin, & Padilah, H. P. (2025). Digital transformation in public services: A legal review of {SPBE} in Indonesia. *Ethos and Pragmatic Law Review*, 1(1).
- Sulastri, L. (2025). TAHU SUMEDANG: Digital public service implementation (A study at regional government of Sumedang Regency). *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik*

UMA, 13(1), 81–90. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v13i1.14275>

Susilawati, S. (2021). Penggunaan Kohesi Gramatikal dan Kohesi Leksikal pada Kumpulan Cerpen \textit{Surat Kecil untuk Ayah} Karya Boy Candra. *Diskursus: Jurnal Pendidikan Bahasa Indonesia*, 4(2). <https://doi.org/10.30998/diskursus.v4i2.9820>

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital (e-government) di era pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>

Vita Aprilina, Timbul Dompok, Lubna Salsabila, & Karol Teovani Lodan. (2025). The Role Of Digitalization In Enhancing Public Service Efficiency: Challenges And Opportunities In Managing Public Complaints Through E-Government In Indonesia. *International Journal of Social Welfare and Family Law*, 2(1), 57–66. <https://doi.org/10.62951/ijsw.v2i1.183>

Wardany, A. K., & Oktariyanda, T. A. (2025). Efektivitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui website online di Polresta Sidoarjo. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(1), 453–464. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15860691>

Yuniarti, S. (2019). PERLINDUNGAN HUKUM DATA PRIBADI DI INDONESIA. *Business Economic, Communication, and Social Sciences (BECOSS) Journal*, 1(1), 147–154. <https://doi.org/10.21512/becossjournal.v1i1.6030>