
**EVALUASI KEBIJAKAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE)
DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN AKADEMIK DI INSTITUT PEMERINTAHAN
DALAM NEGERI KAMPUS NUSA TENGGARA BARAT**

Oleh

Finalia Putri¹, Fanila Kasmita Kusuma²

^{1,2}Program Studi Manajemen Keamanan dan Keselamatan Publik, Fakultas
Perlindungan Masyarakat, Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Nusa
Tenggara Barat

Email: ¹finaliaputri30@gmail.com, ²fanilakasmitakusuma@gmail.com

Article History:

Received: 13-05-2026

Revised: 06-06-2026

Accepted: 18-06-2026

Keywords:

Policy Evaluation;
SPBE; Academic
Services; IPDN; E-
Government

Abstract: *The implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) in governmental educational institutions serves as a strategic step toward efficient, transparent, and accountable governance. The Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Nusa Tenggara Barat Campus, a government-affiliated university under the Ministry of Home Affairs, has implemented SPBE policy in its academic service delivery. This study aims to evaluate the SPBE policy in academic services at IPDN NTB Campus using William N. Dunn's (2003) six policy evaluation criteria: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness. The study employed a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews with nine informants, observation, and documentary analysis. Data analysis used the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana (2014), with data validity ensured through source and method triangulation. Results show that SPBE policy implementation at IPDN NTB Campus has had a positive impact on digital-based academic service effectiveness, particularly through the Sistem Informasi Akademik dan Pelayanan (SIAP). However, challenges remain in ICT infrastructure efficiency, system feature adequacy, human resource capacity, and responsiveness mechanisms. This study recommends strengthening digital capacity of staff, improving network infrastructure, and establishing a structured periodic evaluation mechanism for SPBE implementation within IPDN.*

PENDAHULUAN

Transformasi digital sektor publik di Indonesia telah memasuki babak baru sejak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini menjadi tonggak kebijakan nasional yang mengamankan seluruh instansi pemerintah termasuk lembaga pendidikan kedinasan untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. SPBE didefinisikan sebagai penyelenggaraan

pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE (Perpres No. 95 Tahun 2018, Pasal 1).

Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) sebagai perguruan tinggi kedinasan di bawah Kementerian Dalam Negeri memiliki posisi strategis dalam mengimplementasikan SPBE. IPDN Kampus Nusa Tenggara Barat yang berlokasi di Praya, Kabupaten Lombok Tengah, merupakan salah satu dari tujuh kampus daerah IPDN yang menyelenggarakan pendidikan kader pemerintahan. Kehadiran kampus ini di kawasan Indonesia Tengah menjadikannya penting sebagai motor transformasi digital birokrasi di wilayah NTB. Penyelenggaraan layanan akademik berbasis SPBE di kampus ini mencakup berbagai dimensi: sistem informasi akademik terpadu (SIAP), perpustakaan digital, administrasi keuangan praja, *e-learning*, hingga sistem penjaminan mutu akademik berbasis daring.

Namun dalam praktiknya, implementasi SPBE di institusi pendidikan kedinasan seperti IPDN Kampus NTB menghadapi berbagai tantangan. Kajian Pratama dan Adi (2022) menunjukkan bahwa perguruan tinggi kedinasan umumnya menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur TIK, kapasitas SDM yang belum merata, serta integrasi antarsistem yang belum optimal. Kondisi geografis NTB yang masih menghadapi persoalan konektivitas di wilayah tertentu turut menambah kompleksitas implementasi. Di sisi lain, Santoso dan Mahendra (2021) menemukan bahwa evaluasi kebijakan *e-government* di instansi pemerintah kerap dilakukan secara tidak sistematis, sehingga rekomendasi perbaikan tidak berbasis data yang kuat.

Evaluasi kebijakan yang komprehensif menjadi prasyarat penting untuk mengetahui sejauh mana kebijakan SPBE telah mencapai tujuannya dan mengidentifikasi kesenjangan yang perlu diperbaiki. Dunn (2003) menegaskan bahwa evaluasi kebijakan tidak sekadar mengukur keluaran program, melainkan menilai apakah suatu kebijakan telah memberikan nilai (*value*) yang memadai bagi kelompok sasarannya. Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengevaluasi efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan kebijakan SPBE dalam penyelenggaraan layanan akademik di IPDN Kampus NTB; (2) mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi; serta (3) merumuskan rekomendasi perbaikan berbasis temuan lapangan.

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kebijakan SPBE di Indonesia

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan kerangka *e-government* Indonesia yang secara resmi dilegalkan melalui Perpres No. 95 Tahun 2018. Berbeda dengan konsep *e-government* konvensional yang lebih menekankan ketersediaan layanan daring, SPBE mencakup dimensi yang lebih luas meliputi: tata kelola, manajemen, layanan, infrastruktur, keamanan, dan SDM berbasis elektronik. Kebijakan ini memandatkan pembentukan Tim Koordinasi SPBE Nasional yang dipimpin Menteri PAN-RB dan mengintegrasikan seluruh domain pemerintahan dalam satu arsitektur digital nasional.

Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan SPBE diatur lebih lanjut melalui Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 59 Tahun 2020, yang menetapkan Indeks SPBE sebagai instrumen pengukuran kematangan implementasi. Indeks SPBE mencakup lima domain evaluasi: kebijakan internal SPBE, tata kelola SPBE, manajemen SPBE, layanan SPBE, dan TIK SPBE. Bagi instansi pendidikan kedinasan seperti IPDN, implementasi SPBE tidak hanya bersifat

administratif, melainkan menjadi bagian integral dari misi mencetak kader pemerintahan yang melek digital (Indrajit, 2002).

2.2 Teori Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan publik, menurut Dunn (2003, hlm. 608), adalah prosedur analitis yang digunakan untuk menilai hasil kebijakan dalam memecahkan masalah. Dunn menawarkan enam kriteria evaluasi yang komprehensif: (1) **efektivitas** (*effectiveness*)—apakah suatu kebijakan mencapai hasil yang diharapkan; (2) **efisiensi** (*efficiency*)—seberapa banyak usaha diperlukan untuk menghasilkan nilai tertentu; (3) **kecukupan** (*adequacy*)—seberapa jauh pencapaian hasil memecahkan masalah; (4) **perataan** (*equity*)—apakah biaya dan manfaat terdistribusi secara merata; (5) **responsivitas** (*responsiveness*)—apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan kelompok sasaran; serta (6) **ketepatan** (*appropriateness*)—apakah hasil kebijakan benar-benar bermanfaat.

Selain Dunn, evaluasi kebijakan juga dapat dilakukan melalui kerangka CIPP (*Context, Input, Process, Product*) dari Stufflebeam dan Shinkfield (2007), yang memberikan pandangan sistemik terhadap seluruh siklus program. Dalam penelitian ini, pendekatan Dunn (2003) dipilih sebagai kerangka utama karena relevansinya dengan evaluasi berbasis dampak dan nilai bagi pengguna layanan, yang sangat sesuai dengan konteks layanan akademik.

Agustino (2016) menambahkan bahwa evaluasi kebijakan di Indonesia perlu mempertimbangkan konteks lokal, termasuk dinamika birokrasi, kapasitas kelembagaan, dan kondisi sosial-demografis sasaran kebijakan. Nugroho (2017) menekankan pentingnya evaluasi yang tidak hanya bersifat administratif formal, tetapi juga substantif—menilai apakah kebijakan memberi nilai nyata bagi penerima manfaat.

2.3 E-Government dalam Pendidikan Kedinasan

Konsep *e-government* merujuk pada penggunaan TIK khususnya internet untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan serta layanan publik (Fang, 2002). Heeks (2006) mengklasifikasikan *e-government* dalam tiga dimensi hubungan: pemerintah ke warga (G2C), pemerintah ke bisnis (G2B), dan pemerintah ke pemerintah (G2G). Dalam konteks institusi pendidikan kedinasan, ketiga dimensi ini relevan: hubungan G2C tercermin dalam layanan praja, G2B dalam pengadaan digital, dan G2G dalam pelaporan kepada Kemendagri.

Lee (2010) dalam kajian retrospektifnya terhadap model tahapan *e-government* menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sangat ditentukan oleh kesiapan institusi (*institutional readiness*) yang mencakup dimensi teknis, organisasional, dan manusiawi. Denhardt dan Denhardt (2015) menambahkan bahwa digitalisasi layanan pemerintahan idealnya berpusat pada kepentingan warga (*citizen-centric*) dan mendorong partisipasi aktif pengguna layanan dalam pengembangan sistem.

2.4 Kajian Empiris Terdahulu

Zulkhairi (2020) dalam kajiannya tentang Sistem Informasi Manajemen Akademik di perguruan tinggi menyimpulkan bahwa pemanfaatan sistem informasi berbasis web dapat meningkatkan efektivitas layanan akademik, meskipun keberhasilannya tetap bergantung pada dukungan infrastruktur dan kemampuan pengguna. Selanjutnya, Bahagia dkk. (2024) menemukan bahwa kebijakan internal, tata kelola SPBE, manajemen SPBE, dan kualitas layanan digital menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi SPBE.

Sementara itu, Habsana (2025) menyimpulkan bahwa komunikasi kebijakan, ketersediaan sumber daya, komitmen pelaksana, dan struktur birokrasi merupakan faktor utama yang memengaruhi implementasi SPBE. Berbagai temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan SPBE tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh tata kelola, sumber daya manusia, dan komitmen organisasi. Temuan ini menjadi landasan empiris dalam menganalisis implementasi SPBE pada layanan akademik di IPDN Kampus NTB sebagai perguruan tinggi kedinasan yang memiliki karakteristik organisasi birokratis dan hierarkis.

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal (*single case study*) terpancang (*embedded*). Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada sifat penelitian yang menghendaki pemahaman mendalam tentang proses implementasi dan evaluasi kebijakan SPBE dalam konteks sosial dan kelembagaan yang spesifik (Creswell & Poth, 2018). Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi fenomena kebijakan secara holistik, kontekstual, dan empiris di locus penelitian yang konkret di IPDN Kampus NTB.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Nusa Tenggara Barat, yang berlokasi di Gajah Mada no. 1, Kelurahan Leneng, Kecamatan Praya, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan: (a) IPDN Kampus NTB merupakan salah satu kampus IPDN regional di Kawasan NTB yang menjadi barometer implementasi SPBE di Lombok Tengah; (b) kampus ini telah mengoperasikan SIAP selama lebih dari tiga tahun sehingga data implementasi sudah cukup matang untuk dievaluasi. Penelitian berlangsung pada bulan Juni 2026.

3.3 Informan dan Teknik Penentuan Informan

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan relevansi pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam implementasi SPBE atau penggunaan layanan akademik berbasis SPBE. Total informan berjumlah sembilan orang yang mewakili tiga kelompok: (1) pimpinan dan aparatur pengelola TIK (2 orang); (2) tenaga pendidik (2 orang); dan (3) praja aktif sebagai pengguna layanan (3 orang). Profil lengkap informan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Informan Penelitian

No	Jabatan/Posisi	Unit Kerja	Kode Informan	Durasi Wawancara
1	Admin Pengelola SIAP	Bagian Akademik Administrasi Umum	I-01	60 menit
2	Dosen Lektor	Prodi Praktik Perpolisian dan Tata Pamong	I-02	45 menit

No	Jabatan/Posisi	Unit Kerja	Kode Informan	Durasi Wawancara
3	Dosen Asisten Ahli	Prodi Praktik Perpolisian dan Tata Pamong	I-03	30 menit
4	Praja Kampus NTB	Fakultas Perlindungan Masyarakat	I-01	45 menit

Sumber: Data penelitian hasil wawancara (2026)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui tiga teknik: (1) **wawancara mendalam semi-terstruktur** (*in-depth semi-structured interview*) yang berlangsung antara 40 hingga 60 menit per sesi, dipandu oleh panduan wawancara berbasis enam kriteria Dunn; (2) **observasi partisipatif** terhadap penggunaan SIAP dan layanan akademik daring di lingkungan kampus selama dua minggu; dan (3) **studi dokumentasi** terhadap Perpres No. 95 Tahun 2018, Permenp-ANR No. 59 Tahun 2020, serta SOP layanan akademik berbasis elektronik.

3.5 Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang mencakup tiga tahap bersamaan: kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*). Proses *coding* dilakukan secara tematik sesuai enam kriteria evaluasi Dunn sebagai unit analisis utama. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber (membandingkan data antar informan) dan triangulasi metode (membandingkan data wawancara, observasi, dan dokumentasi) sebagaimana direkomendasikan Lincoln dan Guba (1985).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Implementasi SPBE di IPDN Kampus NTB

IPDN Kampus NTB mulai mengimplementasikan kebijakan SPBE secara sistematis sejak tahun 2020, mengacu pada Perpres No. 95 Tahun 2018 dan aturan turunannya. Penyelenggaraan layanan akademik berbasis elektronik dipusatkan pada Sistem Informasi Akademik dan Pelayanan (SIAP) yang terintegrasi dengan sistem IPDN Pusat di Jatinangor. SIAP mencakup modul-modul: (a) registrasi dan herregistrasi praja; (b) manajemen nilai dan transkrip; (c) jadwal kuliah dan absensi digital; (d) pengajuan surat akademik daring; (e) bimbingan skripsi/tugas akhir; dan (f) evaluasi pembelajaran daring. Di samping SIAP, kampus juga mengoperasikan perpustakaan digital.

Berdasarkan keterangan Bapak Ersa Pradana selaku pengelola SIAP di IPDN Kampus NTB (I-01), lingkup tugas *admin daerah* mencakup input jadwal perkuliahan, pengelolaan data nilai, administrasi akun pengguna, serta koordinasi teknis dengan Kampus Pusat Jatinangor. SIAP terintegrasi dengan sistem *e-learning* (yang dikenal dengan sebutan *edling*) yang memungkinkan dosen mengelola materi ajar dan data kehadiran mahasiswa secara

digital. Selain itu, SIAP juga terhubung dengan aplikasi SISTER (Sistem Informasi Sumber Daya Terintegrasi Nasional) untuk mendukung pelaporan kinerja dosen.

Perlu dicatat bahwa pada periode penelitian, sistem SIAP masih dikelola oleh pihak ketiga (*vendor* penyedia jasa teknologi informasi), dengan rencana pengalihan pengelolaan secara penuh kepada tim Jatnangor dalam waktu dekat. Kondisi ini berimplikasi pada pola koordinasi teknis yang melibatkan lebih dari dua pihak dan berpotensi memengaruhi kecepatan respons terhadap kebutuhan perubahan sistem di tingkat kampus daerah.

4.2 Evaluasi SPBE Berdasarkan Kriteria William N. Dunn

4.2.1 Efektivitas

Dimensi efektivitas menilai sejauh mana kebijakan SPBE berhasil mewujudkan tujuan transformasi layanan akademik di IPDN Kampus NTB. Hasil wawancara mendalam dengan informan menunjukkan bahwa SIAP secara umum telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pelaksanaan tugas akademik. Ibu Dwi Putri Yuliani, MM (I-03) menyampaikan penilaian positif terhadap fitur-fitur utama sistem:

"Aplikasi SIAP sangat membantu, karena ada fitur untuk mengisi rencana materi, realisasi, seperti adanya RPS. Membantu bisa rekap realisasi perkuliahan."

— I-03, Dosen IPDN Kampus NTB (Wawancara, Juni 2026)

Pernyataan senada disampaikan oleh Bapak Dr. H. Abdul Rahman, S.Pd., M.Pd., M.AP (I-02) yang mengonfirmasi bahwa SIAP memfasilitasi unggah materi perkuliahan dan penginputan nilai secara digital. Lebih jauh, I-02 menegaskan relevansi strategis sistem ini dalam konteks era digital:

"Saat ini serba teknologi, pembelajaran yang diharapkan harus jelas berbasis teknologi— akan ketinggalan apabila tidak paham. Cari materi dan teori konsep data sudah disuguhkan melalui teknologi."

— I-02, Dosen IPDN Kampus NTB (Wawancara, Juni 2026)

Aspek efektivitas yang menonjol lainnya adalah integrasi SIAP dengan aplikasi SISTER. Data akademik yang diinput melalui SIAP secara otomatis tersinkronisasi dengan SISTER untuk keperluan pelaporan kinerja dosen, sehingga menghilangkan duplikasi entri data yang sebelumnya membebani tenaga pendidik.

Namun demikian, terdapat beberapa catatan yang membatasi optimalitas efektivitas sistem. Pertama, fitur absensi berbasis barcode belum tersedia di SIAP, sehingga proses pencatatan kehadiran masih bergantung pada mekanisme manual atau prosedur alternatif di luar sistem. Kedua, proses revisi tanggal dan jadwal perkuliahan berlangsung lambat karena harus melalui koordinasi dengan admin yang tidak memiliki kewenangan penuh untuk mengubah data secara langsung. Ketiga, dari perspektif pengguna praja, Saudara M. Lutfi Adil Baraqah (I-04) mengungkapkan bahwa pemanfaatan SIAP di kalangan praja baru sebatas pengecekan transkrip nilai dan pengisian kuesioner umpan balik dosen, sementara fitur jadwal kuliah, jadwal ujian, dan konsultasi akademik belum dapat diakses secara optimal.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun SIAP telah efektif dalam fungsi-fungsi intinya, masih terdapat celah pada fitur pendukung yang berpengaruh terhadap kelancaran proses akademik sehari-hari. Secara keseluruhan, dimensi efektivitas dinilai dalam kategori cukup efektif, dengan ruang yang signifikan untuk pengembangan lebih lanjut.

4.2.2 Efisiensi

Dimensi efisiensi menilai seberapa besar upaya baik dalam bentuk sumber daya manusia, anggaran, maupun waktu yang diperlukan untuk menghasilkan output layanan akademik berbasis SPBE. Berdasarkan data lapangan, ditemukan sejumlah kondisi yang berimplikasi negatif terhadap efisiensi pengelolaan sistem.

Faktor penghambat efisiensi pertama adalah sentralisasi pengelolaan sistem di Jatinangor dan ketergantungan pada vendor pihak ketiga. Bapak Ersa Pradana (I-01) menjelaskan bahwa setiap koordinasi terkait pembaruan sistem, termasuk penanganan kasus penggabungan kelas yang tidak dapat diakomodasi secara otomatis, harus dilakukan melalui komunikasi dengan Kampus Pusat Jatinangor. Kondisi ini memperpanjang waktu respons dan mengurangi efisiensi penyelenggaraan layanan di tingkat kampus daerah.

Di sisi lain, infrastruktur jaringan dan server kampus dinilai berjalan dengan baik. Bapak Ersa Pradana (I-01) menegaskan bahwa selama periode penelitian, sistem tidak pernah mengalami gangguan teknis yang berarti, yang berarti komponen infrastruktur teknis tidak menjadi sumber inefisiensi. Faktor inefisiensi lebih bersumber dari tata kelola sumber daya manusia dan mekanisme koordinasi antarinstansi.

Secara keseluruhan, dimensi efisiensi dinilai belum optimal, terutama karena ketiadaan formalisasi peran pengelola SIAP di tingkat kampus dan rantai koordinasi teknis yang panjang antara kampus daerah, Kampus Pusat Jatinangor, dan vendor pihak ketiga.

4.2.3 Kecukupan

Kecukupan (*adequacy*) mengevaluasi seberapa jauh SPBE mampu menyelesaikan permasalahan layanan akademik yang menjadi motivasi kebijakan. Berdasarkan data lapangan, SIAP telah memenuhi kebutuhan layanan akademik yang bersifat inti, seperti pengelolaan nilai, jadwal kuliah, dan administrasi surat akademik. Namun, terdapat beberapa kesenjangan yang belum terjembatani.

Kesenjangan pertama berkaitan dengan absensi digital. Ibu Dwi Putri Yuliani (I-03) menyoroti ketiadaan fitur absensi barcode di SIAP, yang mengakibatkan pencatatan kehadiran praja masih harus dilakukan secara manual atau melalui prosedur alternatif yang tidak terintegrasi dengan sistem utama. Kesenjangan ini juga tercermin dari respons lambat terhadap revisi jadwal:

"APP SIAP kekurangannya tidak bisa absen barcode, revisi tanggal sangat lama—mengganti hari harus menghubungi admin yang tidak ada di sprint."

— I-03, Dosen IPDN Kampus NTB (Wawancara, Juni 2026)

Kesenjangan kedua menyentuh aspek pembatasan sistem yang bersumber dari regulasi eksternal. Bapak Ersa Pradana (I-01) menjelaskan bahwa SIAP memberlakukan batasan satu dosen-satu jam-satu kelas sesuai ketentuan SN DIKTI. Kondisi ini menjadi hambatan nyata ketika terdapat kebutuhan penggabungan kelas atau pengampunan bersama oleh lebih dari satu dosen, karena sistem tidak dapat mengakomodasi skenario tersebut secara otomatis.

Kesenjangan ketiga bersumber dari perspektif pengguna praja. Saudara M. Lutfi Adil Baraqah (I-04) melaporkan bahwa sejumlah fitur dalam SIAP, seperti jadwal kuliah, jadwal ujian, dan menu konsultasi—tidak dapat diakses secara optimal. Pengguna praja cenderung mengalami hambatan saat pengisian kuesioner umpan balik dosen akibat gangguan teknis yang menyebabkan data tidak tersimpan dan proses harus diulang:

"Kendala yang sering dihadapi adalah saat mengisi kuesioner umpan balik bagi dosen, kadang terjadi macet sehingga data kuesioner yang telah dipilih tidak tersimpan dan terulang kembali."

— I-04, Praja Tingkat II IPDN Kampus NTB (Wawancara, Juni 2026)

Kesenjangan keempat adalah fragmentasi akses antarsistem. Pengguna masih perlu mengakses SIAP, sistem e-learning (edling), dan portal lainnya secara terpisah, yang menciptakan pengalaman digital yang tidak terpadu. Secara keseluruhan, dimensi kecukupan dinilai dalam kategori sedang memenuhi kebutuhan pokok, tetapi dengan sejumlah celah yang memerlukan penanganan sistematis.

4.2.4 Perataan

Dimensi perataan (equity) mengevaluasi apakah manfaat dan beban implementasi SPBE terdistribusi secara adil di antara seluruh pemangku kepentingan. Secara formal, seluruh praja dan dosen di IPDN Kampus NTB telah memiliki akun SIAP dan dapat mengakses layanan dari berbagai perangkat. Dari aspek ketersediaan akses teknis, perataan dinilai cukup terpenuhi.

Saudara M. Lutfi Adil Baraqah (I-04) mengakui bahwa kehadiran SIAP secara prinsip memperluas aksesibilitas layanan akademik:

"Ya, dengan adanya aplikasi ini, pelayanan akademik menjadi lebih mudah diakses dimana saja dan kapan saja."

— I-04, Praja Tingkat II IPDN Kampus NTB (Wawancara, Juni 2026)

Namun, temuan lapangan mengidentifikasi satu dimensi kesenjangan yang perlu mendapat perhatian khusus, yaitu disparitas literasi digital di antara pengguna. Bapak Dr. H. Abdul Rahman (I-02) menekankan bahwa tidak semua pengguna baik dosen maupun tenaga kependidikan, memiliki tingkat kecakapan digital yang setara dalam memanfaatkan SIAP secara optimal:

"Yang tidak paham teknologi seharusnya dibimbing. Jaringan di IPDN Kampus NTB perlu diperbaiki—kecepatan dan luas jaringan."

— I-02, Dosen IPDN Kampus NTB (Wawancara, Juni 2026)

Pernyataan ini mengindikasikan bahwa perataan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mensyaratkan pemerataan kompetensi digital. Tanpa program pendampingan yang sistematis bagi pengguna dengan literasi digital rendah, pemerataan de facto tidak akan tercapai meskipun pemerataan de jure telah terpenuhi. Kondisi ini selaras dengan argumen Denhardt (2015) bahwa digitalisasi layanan publik yang berpusat pada pengguna harus memastikan kelompok paling rentan terhadap kesenjangan digital memperoleh perhatian khusus.

Selain kesenjangan literasi digital, terdapat pula isu kapasitas jaringan. Meskipun koneksi internal kampus secara umum dinilai lancar, kebutuhan peningkatan kecepatan dan perluasan jangkauan jaringan masih menjadi agenda yang belum terpenuhi sepenuhnya. Secara keseluruhan, dimensi perataan dinilai cukup merata dari sisi teknis, namun perlu diperkuat dari sisi pemerataan kapasitas pengguna.

4.2.5 Responsivitas

Responsivitas menilai sejauh mana hasil kebijakan SPBE merespons dan memuaskan kebutuhan nyata pengguna layanan akademik. Temuan penelitian mengidentifikasi

responsivitas yang bersifat parsial: terdapat jalur penanganan masalah yang berfungsi, namun belum didukung oleh struktur formal dan standar layanan yang memadai.

Mekanisme penanganan akun yang bermasalah atau hilang dilakukan melalui pelaporan langsung kepada Kampus Pusat Jatinangor. Sosialisasi dan tutorial teknis penggunaan sistem juga disediakan oleh tim Jatinangor. Namun, proses koordinasi lintas wilayah ini berpotensi memperlambat penyelesaian masalah bagi pengguna di tingkat kampus daerah.

Dari perspektif pengguna praja, keterbatasan responsivitas di tingkat lokal menjadi keluhan yang nyata. Saudara M. Lutfi Adil Baraqah (I-04) menyampaikan pengalamannya:

"Terkhusus di kampus NTB, saat terjadi masalah terkait dengan nilai yang tidak muncul, pihak kampus NTB sendiri tidak dapat menyelesaikan masalah yang terjadi dan hanya melimpahkan penyelesaian masalah tersebut kepada Kampus Pusat ."

— **I-04, Praja Tingkat II IPDN Kampus NTB (Wawancara, Juni 2026)**

Responsivitas paling lemah ditemukan pada penanganan perubahan jadwal dan revisi data perkuliahan. Sebagaimana diungkapkan I-03, proses revisi tanggal memerlukan waktu yang sangat lama karena admin di tingkat kampus tidak memiliki kewenangan langsung untuk melakukan perubahan. Situasi ini secara struktural berkaitan dengan ketiadaan surat perintah resmi bagi pengelola SIAP, yang menciptakan ketergantungan berlebihan pada koordinasi dengan pihak eksternal.

Rekomendasi yang disampaikan Bapak Ersya Pradana (I-01) dalam wawancara menggarisbawahi urgensi pelimpahan kewenangan akses reset akun kepada admin daerah sebagai langkah peningkatan responsivitas yang mendasar:

"Pemberian akses reset user apabila lupa password, pelimpahan kewenangan."

— **I-01, Admin SIAP IPDN Kampus NTB (Wawancara, Juni 2026)**

Lebih jauh, belum terdapat sistem ticketing terstruktur maupun service level agreement (SLA) yang menetapkan standar waktu penyelesaian pengaduan. Kondisi ini bertentangan dengan amanah Permenpan-RB Nomor 59 Tahun 2020 yang mensyaratkan pemantauan dan evaluasi SPBE mencakup aspek kepuasan pengguna secara berkala. Secara keseluruhan, dimensi responsivitas dinilai dalam kategori responsif parsial.

4.2.6 Ketepatan

Kriteria ketepatan (*appropriateness*) menilai apakah nilai yang dihasilkan SPBE benar-benar layak dikejar dan selaras dengan kebutuhan serta nilai yang dipegang institusi. Dari dimensi ini, implementasi SPBE di IPDN Kampus NTB dinilai tepat.

Argumen terkuat bagi penilaian ketepatan adalah integrasi SIAP dengan aplikasi SISTER. Menurut Ibu Dwi Putri Yuliani (I-03), data akademik yang dikelola melalui SIAP secara otomatis tersinkronisasi ke SISTER untuk pelaporan kinerja dosen:

"Kualitas bagus, sudah langsung sinkron ke aplikasi SISTER untuk laporan kinerja dosen."

— **I-03, Dosen IPDN Kampus NTB (Wawancara, Juni 2026)**

Integrasi ini menunjukkan bahwa implementasi SPBE di IPDN Kampus NTB tidak berdiri sendiri, melainkan merupakan bagian dari ekosistem tata kelola pemerintahan yang lebih luas. Bapak Dr. H. Abdul Rahman (I-02) menambahkan penilaian yang lebih kritis namun konstruktif:

"Kalau sisi kualitas secara kualitatif sudah memenuhi, manfaat bagus namun perlu diukur secara kuantitas."

— **I-02, Dosen IPDN Kampus NTB (Wawancara, Juni 2026)**

Penilaian ini mencerminkan kesadaran akademis bahwa ketepatan sebuah kebijakan tidak hanya dibuktikan secara normatif, tetapi juga perlu diverifikasi secara empiris melalui data terukur. Dari sudut pandang nilai institusional, digitalisasi layanan akademik melalui SPBE selaras dengan misi IPDN sebagai lembaga pencetak kader pemerintahan yang tidak hanya kompeten secara administratif, tetapi juga cakap digital. Dari sisi pengguna praja pun, meskipun masih ada keterbatasan, I-04 menyatakan kepuasan yang positif secara umum dan harapan untuk pengembangan lebih lanjut.

Secara keseluruhan, dimensi ketepatan dinilai dalam kategori tepat, dengan rekomendasi untuk melengkapi capaian kualitatif dengan pengukuran kuantitatif yang sistematis.

Tabel 2. Rekapitulasi Evaluasi Kebijakan SPBE Berdasarkan Kriteria Dunn (2003)

Kriteria Evaluasi	Indikator Kunci	Temuan Lapangan	Narasumber Utama	Penilaian
Efektivitas	Ketercapaian tujuan SPBE dalam layanan akademik	SIAP membantu proses input RPS, realisasi perkuliahan, dan nilai; terintegrasi dengan SISTER untuk pelaporan kinerja dosen. Fitur absensi barcode belum tersedia dan revisi tanggal memerlukan waktu lama.	I-01, I-03, I-02	Cukup Efektif
Efisiensi	Rasio sumber daya terhadap output layanan	Infrastruktur jaringan kampus berjalan lancar. Namun, admin SIAP ditugaskan tanpa surat perintah resmi dan tanpa honorarium, serta sistem masih dikelola pihak ketiga sehingga menghambat efisiensi koordinasi.	I-01, I-03	Belum Optimal
Kecukupan	Kemampuan SPBE memenuhi kebutuhan layanan akademik	Sistem memenuhi kebutuhan pokok (nilai, jadwal, surat). Terdapat kesenjangan pada fitur absensi digital barcode,	I-01, I-03, I-02	Sedang

Kriteria Evaluasi	Indikator Kunci	Temuan Lapangan	Narasumber Utama	Penilaian
		pembatasan penggabungan kelas sesuai aturan SN DIKTI, dan belum terintegrasinya seluruh modul dalam satu portal.		
Perataan	Kesetaraan akses dan manfaat SPBE	Seluruh praja memiliki akun SIAP dan dapat mengakses layanan dari berbagai perangkat. Namun terdapat kesenjangan literasi digital yang memerlukan program pembimbingan bagi pengguna yang belum cakap teknologi.	I-01, I-02	Cukup Merata
Responsivitas	Kecepatan dan kualitas respons terhadap kebutuhan pengguna	Penanganan kehilangan akun difasilitasi melalui koordinasi dengan Kampus Pusat Jatinangor. Revisi jadwal dan tanggal berlangsung lambat karena admin tidak memiliki kewenangan penuh. Belum terdapat sistem ticketing dan SLA yang terstandar.	I-01, I-03, I-02	Responsif Parsial
Ketepatan	Kesesuaian program SPBE dengan nilai dan kebutuhan institusi	Implementasi SPBE selaras dengan visi IPDN dalam mencetak kader pemerintahan yang cakap digital. Integrasi dengan SISTER mendukung pelaporan kinerja	I-01, I-03, I-02	Tepat

Kriteria Evaluasi	Indikator Kunci	Temuan Lapangan	Narasumber Utama	Penilaian
		akademik yang transparan dan akuntabel.		

Sumber: Hasil analisis peneliti berdasarkan data lapangan (2026)

4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi SPBE

4.3.1 Faktor Pendukung

Pertama, **ketersediaan infrastruktur jaringan yang memadai di lingkungan kampus.** Berdasarkan keterangan I-01, kondisi jaringan dan server di IPDN Kampus NTB berjalan dengan baik dan tidak pernah mengalami gangguan teknis yang berarti. Stabilitas ini menjadi fondasi penting bagi keberlangsungan operasional SIAP dalam mendukung layanan akademik sehari-hari.

Kedua, **adanya platform terpusat yang dikelola Kampus Pusat Jatinangor.** Integrasi SIAP dengan sistem nasional (SISTER, SN DIKTI) memberikan keuntungan berupa standarisasi data, keamanan sistem yang terpadu, dan pembaruan fitur yang konsisten tanpa memerlukan pengembangan mandiri di tingkat kampus daerah.

Ketiga, **penerimaan positif dari tenaga pendidik terhadap sistem digital.** Kedua dosen yang diwawancarai menyatakan bahwa SIAP pada dasarnya membantu pelaksanaan tugas akademik, khususnya dalam pengelolaan RPS, realisasi perkuliahan, dan penginputan nilai yang menunjukkan bahwa resistensi terhadap adopsi teknologi bukan menjadi hambatan utama di lingkungan IPDN Kampus NTB.

4.3.2 Faktor Penghambat

Pertama, **ketiadaan formalisasi peran pengelola SIAP di tingkat kampus.** Pengelola SIAP ditunjuk secara informal tanpa surat perintah (sprint) resmi dan tanpa honorarium yang memadai. Kondisi ini menciptakan ambiguitas kewenangan terutama dalam hal delegasi akses untuk reset akun dan perubahan data sistem serta berpotensi menurunkan keberlanjutan kapasitas SDM pengelola sistem di tingkat kampus daerah.

Kedua, **ketergantungan sistem pada pihak ketiga dan sentralisasi pengelolaan di Jatinangor.** Dengan sistem yang masih dikelola oleh *vendor* pihak ketiga dan seluruh pembaruan fitur harus melalui Kampus Pusat Jatinangor, kampus daerah tidak memiliki fleksibilitas yang cukup untuk merespons kebutuhan spesifik lokal secara cepat. Setiap permintaan perubahan sistem harus melalui rantai koordinasi yang panjang, yang memperlambat perbaikan dan inovasi.

Ketiga, **kesenjangan kapasitas digital di antara pengguna.** Tidak semua pengguna SIAP baik dosen, tenaga kependidikan, maupun praja memiliki tingkat kecakapan digital yang setara. Ketiadaan program pendampingan digital yang terstruktur berpotensi memperlebar kesenjangan pemanfaatan sistem antara pengguna yang cakap dan yang belum cakap teknologi.

Keempat, **keterbatasan kapasitas dan jangkauan jaringan di lingkungan kampus.** Meskipun infrastruktur jaringan internal kampus dinilai cukup baik, I-02 menyoroti perlunya peningkatan kapasitas *bandwidth* dan perluasan jangkauan jaringan untuk

mendukung operasional SIAP yang optimal di seluruh penjuru kampus, khususnya mengantisipasi pertumbuhan jumlah pengguna dan intensitas penggunaan sistem.

KESIMPULAN

Berdasarkan evaluasi kebijakan SPBE dalam penyelenggaraan layanan akademik di IPDN Kampus Nusa Tenggara Barat menggunakan enam kriteria Dunn (2003), penelitian ini menghasilkan empat simpulan utama.

Pertama, kebijakan SPBE telah memberikan kontribusi nyata terhadap transformasi layanan akademik IPDN Kampus NTB, yang paling menonjol pada dimensi efektivitas dan ketepatan. Digitalisasi melalui SIAP telah berhasil mempersingkat waktu layanan, meningkatkan akurasi data, dan memperluas aksesibilitas informasi akademik.

Kedua, dimensi efisiensi dan kecukupan menunjukkan hasil yang belum optimal. Fragmentasi sistem antara SIAP dan portal lainnya perlu diselesaikan melalui integrasi platform yang menyeluruh, sementara efisiensi anggaran TIK memerlukan perencanaan realokasi yang lebih strategis dari penghematan operasional.

Ketiga, dimensi perataan dan responsivitas masih memerlukan perhatian khusus. Kesenjangan literasi digital antarpraja perlu diatasi melalui program orientasi digital yang terstruktur, sedangkan mekanisme responsivitas perlu ditingkatkan melalui sistem *ticketing* dan *service level agreement* yang terstandar dan transparan.

Keempat, penelitian ini merumuskan empat rekomendasi kebijakan: (a) pengembangan portal layanan akademik terpadu (*single sign-on*) yang mengintegrasikan seluruh sistem yang ada; (b) peningkatan infrastruktur konektivitas internet melalui kerja sama dengan penyedia layanan telekomunikasi dan BAKTI Kominfo; (c) pelaksanaan program peningkatan kapasitas digital (*digital upskilling*) yang berkelanjutan bagi seluruh aparatur, dosen, dan praja; serta (d) pembentukan mekanisme survei kepuasan pengguna berbasis daring yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada cakupan lokus yang terbatas pada satu kampus IPDN, sehingga generalisasi temuan ke kampus lain perlu dilakukan secara hati-hati. Penelitian komparatif yang melibatkan beberapa kampus daerah IPDN, serta penelitian longitudinal yang mengukur perkembangan implementasi SPBE dari waktu ke waktu, sangat direkomendasikan sebagai agenda riset lanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Para penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membimbing dan membantu selama penelitian ini. Terima kasih pula kepada seluruh informan yang telah meluangkan waktu dan berbagi informasi berharga.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agustino, L. (2016). Dasar-dasar kebijakan publik (Edisi Revisi). Alfabeta.
- [2] Anderson, J. E. (2003). Public policymaking: An introduction (5th ed.). Houghton Mifflin.
- [3] Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). SAGE Publications.

- [4] Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (Expanded ed.). Routledge.
- [5] Dunn, W. N. (2003). *Pengantar analisis kebijakan publik* (Edisi ke-2). Gadjah Mada University Press.
- [6] Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- [7] Fang, Z. (2002). E-government in digital era: Concept, practice, and development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, 10(2), 1-22.
- [8] Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. SAGE Publications.
- [9] Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Offset.
- [10] Institut Pemerintahan Dalam Negeri. (2023). *Rencana Strategis IPDN 2020-2024*. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- [11] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi SPBE.
- [12] Lee, J. (2010). 10 year retrospect on stage models of e-Government: A qualitative meta-synthesis. *Government Information Quarterly*, 27(3), 220-230. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2009.12.009>
- [13] Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- [14] Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- [15] Nugroho, R. (2017). *Public policy: Dinamika kebijakan, analisis kebijakan, manajemen kebijakan* (Edisi ke-6). Elex Media Komputindo.
- [16] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2020). Kementerian PAN-RB.
- [17] Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2018). Sekretariat Negara.
- [18] Pratama, R., & Adi, S. (2022). Implementasi SPBE di perguruan tinggi kedinasan: Studi pada politeknik keuangan negara. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45-62.
- [19] Santoso, H., & Mahendra, B. (2021). Evaluasi kebijakan e-government dalam peningkatan kualitas layanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 112-130.
- [20] Scholl, H. J. (2010). *E-government: Information, technology, and transformation*. M.E. Sharpe.
- [21] Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation theory, models, and applications*. Jossey-Bass.
- [22] Subarsono, A. G. (2019). *Analisis kebijakan publik: Konsep, teori dan aplikasi* (Cetakan ke-8). Pustaka Pelajar.
- [23] Winarno, B. (2012). *Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus*. CAPS.
- [24] Wirawan. (2012). *Evaluasi: Teori, model, standar, aplikasi, dan profesi*. Rajawali Pers.