**Journal of Innovative and Creativity**
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
**ISSN 2962-570X (Printed)**
5 (3) 2025, Page: 33999-34002

# Menggali Pengalaman Aparatur Pemerintah Daerah dalam Menerapkan E-Government: Studi Kasus pada Operator Aplikasi Sistem Optimalisasi Arsip dan Berbasis Informasi (SORABI) di Kabupaten Karawang

**Rifki Fauzi[1], Dewi Noor Azijah[2], Moch. Faizal Rizki[3]**
Universitas Singaperbangsa Karawang
Corresponding Author Rifki Fauzi. M, E-Mail: 2110631180175@student.unsika.ac.id

Published: December, 2025

## ABSTRACT

Implementasi e-government di Indonesia terus didorong sebagai bagian dari transformasi birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Namun, efektivitas implementasi e-government tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga pengalaman para aparatur sebagai pengguna utama sistem. Penelitian ini bertujuan menggali pengalaman aparatur pemerintah daerah dalam mengoperasikan aplikasi SORABI (Sistem Optimalisasi Arsip dan Administrasi Berbasis Informasi) di Kabupaten Karawang sebagai bentuk implementasi e-government dalam pelayanan administrasi dan pengelolaan bantuan sosial. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, serta analisis dokumentasi, dan dianalisis menggunakan teknik pattern matching menurut Yin (2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SORABI meningkatkan efisiensi pelayanan publik, akurasi data, dan integrasi antar–organisasi perangkat daerah (OPD). Namun, tantangan masih ditemukan pada infrastruktur, literasi digital aparatur, serta inkonsistensi pembaruan data dari tingkat desa/kelurahan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan e-government sangat ditentukan oleh kesiapan SDM dan dukungan kelembagaan, bukan hanya teknologi. Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan pelatihan, memperkuat koordinasi lintas OPD, dan memperbaiki infrastruktur digital secara merata.

Keywords: E-Government, Pengalaman Aparatur, SORABI, Digitalisasi Pelayanan Publik.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

## PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pemerintahan menjadi agenda strategis nasional melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Di tingkat daerah, implementasi e-government dianggap penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, dan akurasi data (Heeks, 2006; UN, 2020). Namun dalam praktiknya, keberhasilan e-government banyak dipengaruhi oleh aspek sosial, budaya birokrasi, serta kesiapan aparatur yang mengoperasikan sistem.

Di Kabupaten Karawang, aplikasi SORABI (Sistem Optimalisasi Arsip dan Administrasi Berbasis Informasi) dikembangkan sejak 2022 sebagai upaya digitalisasi layanan administrasi kependudukan dan pengelolaan bantuan sosial. Aplikasi ini mengintegrasikan data lintas instansi seperti Dinas Sosial, Disdukcapil, dan Dinas Kesehatan, sehingga distribusi bansos dapat lebih tepat sasaran dan proses administrasi berjalan lebih cepat.

Meskipun demikian, implementasi e-government dalam konteks lokal sering menghadapi berbagai kendala, seperti ketidaksiapan SDM, lemahnya infrastruktur digital, serta resistensi budaya organisasi (Purwanto & Suryani, 2020; Siregar, 2020). Oleh karena itu, memahami pengalaman aparatur sebagai pengguna sistem merupakan kunci untuk menilai keberhasilan dan hambatan implementasi SORABI di Karawang. Penelitian ini berangkat dari pertanyaan utama: Bagaimana pengalaman aparatur pemerintah daerah dalam menerapkan e-government melalui penggunaan aplikasi SORABI di Kabupaten

Karawang? Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empirik dan rekomendasi kebijakan dalam penguatan implementasi e-government di tingkat daerah..

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memahami secara mendalam pengalaman aparatur pemerintah daerah dalam mengoperasikan aplikasi SORABI di Kabupaten Karawang. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti menggali fenomena secara kontekstual sesuai kondisi nyata di lapangan. Informan penelitian ditentukan secara purposive, yaitu aparatur dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Sosial, dan Dinas Kesehatan yang terlibat langsung dalam penggunaan SORABI. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi terhadap proses layanan, serta analisis dokumen terkait operasional aplikasi. Seluruh data dianalisis menggunakan teknik pattern matching sebagaimana dikemukakan Yin (2018), yaitu mencocokkan pola empiris di lapangan dengan konsep dan teori yang telah ada mengenai e-government, efektivitas pelayanan publik, dan integrasi sistem. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik. Pendekatan ini memungkinkan penelitian memperoleh gambaran komprehensif tentang pengalaman aparatur, tantangan yang dihadapi, serta faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi SORABI.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan pada tiga instansi utama yang terlibat dalam implementasi aplikasi SORABI, yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), Dinas Sosial, serta Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang. Proses penelitian melibatkan aparatur sebagai operator, staf pengelola data, serta pimpinan dinas. Data dikumpulkan melalui observasi proses pelayanan, wawancara mendalam, serta telaah dokumen terkait prosedur dan kebijakan penggunaan SORABI. Temuan penelitian disajikan secara naratif dengan pendekatan analisis tematik berdasarkan konsep e-government dan teori perubahan organisasi.

### Peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, implementasi SORABI telah memberikan dampak nyata terhadap percepatan pelayanan administrasi. Sebelum adanya sistem digital, proses verifikasi data penerima bantuan sosial dilakukan secara manual dan membutuhkan koordinasi lintas instansi yang memakan waktu. Melalui SORABI, data kependudukan, data sosial, dan informasi kesehatan terintegrasi dalam satu platform sehingga proses pengecekan dapat dilakukan secara langsung. Salah satu operator Disdukcapil menyatakan:

"Dulu verifikasi bisa berhari-hari karena harus saling kirim dokumen dulu. Sekarang tinggal cek di sistem dan langsung sinkron."

Perubahan ini memperlihatkan adanya efisiensi kerja yang signifikan. Namun demikian, meskipun SORABI meningkatkan kecepatan pelayanan, masih terdapat kerumitan teknis seperti perbedaan format data dan data lama yang belum sepenuhnya dibersihkan (data cleansing). Dalam perspektif implementasi e-government, keberadaan sistem digital memang menjadi fondasi penting, tetapi kualitas data dan konsistensi pembaruannya menjadi penentu keberhasilan integrasi lintas sektor.

### Pengalaman Aparatur dan Tantangan Literasi Digital

Pengalaman aparatur dalam mengoperasikan SORABI sangat beragam. Sejumlah aparatur mengaku dapat menyesuaikan diri dengan cepat karena sudah terbiasa menggunakan sistem digital. Namun, sebagian lainnya, terutama aparatur yang lebih senior atau bertugas di tingkat kecamatan/desa, menghadapi kesulitan. Seorang operator menuturkan:

"Aplikasi ini sebenarnya mudah, tapi kalau belum terbiasa pakai komputer memang agak kaget awalnya."

Motivasi aparatur juga menjadi faktor penting. Aparatur yang merasa sistem ini membantu pekerjaan mereka menunjukkan antusiasme lebih tinggi dibandingkan yang memandang SORABI sebagai beban tambahan. Hal ini sejalan dengan gagasan Rogers (2003) bahwa penerimaan inovasi dipengaruhi persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan.

Pelatihan awal yang diberikan dinilai masih kurang memadai. Beberapa aparatur baru bahkan tidak pernah mengikuti pelatihan formal sehingga harus belajar secara mandiri. Kondisi tersebut menghambat pemerataan kompetensi dan menyebabkan kesalahan input atau keterlambatan pembaruan data di beberapa wilayah.

**Iklim Organisasi dan Adaptasi Birokrasi**

Iklim organisasi pada masing-masing dinas berpengaruh terhadap efektivitas pemanfaatan SORABI. Di Disdukcapil, struktur kerja yang sudah terbiasa dengan sistem digital memudahkan aparatur menyesuaikan diri dengan aplikasi. Sebaliknya, di beberapa bagian Dinas Sosial, penyesuaian berlangsung lebih lambat karena sebelumnya proses verifikasi banyak bergantung pada dokumen fisik dan hubungan personal antar-staf.

Observasi lapangan menunjukkan bahwa komunikasi internal pada ketiga dinas cukup terbuka, namun prosedur baku untuk pemutakhiran data belum sepenuhnya diterapkan. Seorang informan mengungkapkan:

"Kalau ada data tidak sinkron, biasanya langsung telepon atau chat grup. SOP-nya sebenarnya ada, tapi tidak selalu dijalankan."

Iklim organisasi yang adaptif membantu proses implementasi sistem digital, tetapi tanpa dukungan regulasi yang kuat dan pengawasan yang konsisten, efektivitas sistem tidak dapat berjalan optimal. Perspektif ini sejalan dengan literatur bahwa implementasi e-government memerlukan dukungan budaya birokrasi yang kolaboratif dan responsif.

**Efektivitas Kolaborasi Antar-OPD dalam Penggunaan SORABI**

SORABI dirancang untuk memperkuat integrasi data antar-OPD, namun koordinasi di lapangan menunjukkan dinamika tersendiri. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa hubungan kerja antar-dinas sudah berjalan, tetapi sering kali bersifat informal dan tidak sepenuhnya terstandarisasi.

Pada proses penguatan data penerima bansos, misalnya, operator Dinas Sosial masih harus meminta konfirmasi manual dari Disdukcapil apabila ditemukan ketidaksesuaian NIK. Meskipun komunikasi dapat dilakukan melalui grup WhatsApp atau telepon, mekanisme ini belum mendukung prinsip integrasi sistem yang ideal. Instruktur data Dinas Sosial menjelaskan:

"Sebenarnya SORABI sudah memuat data yang kami butuhkan, tapi untuk kasus tertentu tetap harus konfirmasi manual agar tidak salah input."

Interaksi ini menunjukkan bahwa kerja sama antar-OPD berjalan cukup baik, tetapi belum mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan dalam implementasi e-government. Keterbatasan prosedur formal, kurangnya pelatihan lintas dinas, dan variasi kemampuan SDM menjadi faktor penghambat.

**Kepemimpinan dan Dukungan Kelembagaan**

Kepemimpinan dinas memainkan peran penting dalam memastikan keberlanjutan penggunaan SORABI. Kepala dinas dan koordinator sistem umumnya menunjukkan komitmen kuat terhadap digitalisasi pelayanan. Mereka menyediakan arahan, monitoring, dan dukungan administratif agar aparatur dapat memahami fungsi aplikasi. Seorang staf menyebutkan:

"Pimpinan rutin minta laporan perkembangan aplikasi. Jadi kami merasa penggunaan SORABI memang diprioritaskan."

Walaupun komitmen pimpinan dinilai cukup tinggi, terdapat kekurangan pada aspek evaluasi berkelanjutan dan peninjauan ulang terhadap kendala aparatur di lapangan. Belum adanya mekanisme feedback loop yang sistematis menyebabkan beberapa masalah berulang, seperti kesalahan input data, downtime server, dan keterlambatan pembaruan data dari desa.

Dalam perspektif teori perubahan organisasi, leadership yang visioner seharusnya tidak hanya mengarahkan pelaksanaan sistem, tetapi juga memfasilitasi peningkatan kapasitas SDM dan memperkuat kolaborasi lintas sektor.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi SORABI memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan efisiensi, akurasi data, dan kolaborasi antar-OPD. Aparatur merasakan manfaat

aplikasi ini, tetapi masih menghadapi kendala pada aspek literasi digital, konsistensi pembaruan data, dan infrastruktur teknis.

## KESIMPULAN

Implementasi aplikasi SORABI telah mendorong digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Karawang melalui peningkatan efisiensi administrasi, validitas data, transparansi bansos, serta integrasi lintas sektor antara Disdukcapil, Dinsos, dan Dinkes. Aparatur merasakan manfaat langsung dari penggunaan SORABI, meskipun masih terdapat kendala seperti stabilitas server, ketimpangan infrastruktur, serta kurangnya pelatihan formal bagi pengguna. SORABI terbukti menjadi model e-Government lokal yang relevan dan mampu mendukung transformasi birokrasi, namun keberlanjutan program sangat bergantung pada penguatan SDM, optimalisasi teknis, dan dukungan kebijakan yang konsisten.

## REFERENSI


Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). SAGE Publications.

Handayani, R., Putri, D. A., & Widodo, B. (2021). Tantangan digitalisasi layanan publik di pemerintahan daerah. Jurnal Reformasi Administrasi, 8(1), 47–58.

Heeks, R. (2006). Implementing and managing e-government: An international text. SAGE Publications.

Purwanto, A., & Suryani, I. (2020). Masalah validitas data dalam penyaluran bansos: Studi kasus Kabupaten Brebes. Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan, 9(1), 33–45.

Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5th ed.). Free Press.

Siregar, M. F. (2020). Implementasi e-government dalam pelayanan publik di pemerintah daerah. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 10(2), 115–123.

Yin, R. K. (2011). Applications of case study research (3rd ed.). SAGE Publications.

Kementerian PAN-RB Republik Indonesia. (2021). Petunjuk teknis Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). KemenPAN-RB.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Sekretariat Negara RI.

Debi Angelina Br Barus. (2022). The Effect of Work Life Balance on Job Satisfaction in Tourism Sector Workers in Maumere. Empowerment Journal of Psychology Students of Buana Perjuangan University, Karawang. Https://Doi.Org/10.36805/Empowerment.V2i1.292