

DIGITAL SERVICE POLICY IMPLEMENTATION AT DISPORA JABAR: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Yudha M Saputra¹, Bayu Rizki Alfarizi²

^{1,2}Department of Sports Education, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, Indonesia

Corresponding author: yudhamsaputra@upi.edu

Track: [Track 3 — Digital Literacy & Educational Technology]

Abstract

Digital transformation has emerged as a central priority in local government reform across Indonesia, yet its application within regional youth and sports agencies remains largely unexamined. This study investigates how the West Java Youth and Sports Agency (Dispura Jabar) has implemented digital service policies, with particular attention to the types of services established, the outcomes generated for the public and sports stakeholders, the structural barriers encountered, and strategic directions for advancing digital sport governance. The study adopts a qualitative approach grounded in systematic literature review (SLR) methodology, supplemented by public document analysis. Literature was gathered from three databases — Google Scholar, Garuda, and Scopus — covering the period 2015 to 2026, with 20 sources selected after applying rigorous inclusion and exclusion criteria. Thematic analysis was conducted across three stages: data reduction, data display, and conclusion drawing, and cross-source verification was applied to strengthen validity. Findings indicate that Dispura Jabar operates three core digital services: SIKASEPORA for online sports facility reservations, an official website functioning as a public information portal, and social media platforms serving as interactive communication channels. These services contribute meaningfully to service efficiency, governance transparency, and youth engagement. Nonetheless, three persistent constraints were identified: insufficient digital competency among civil servants, uneven technological infrastructure across regions, and fragmented system integration within the broader Jabar Digital Service ecosystem. The study concludes with evidence-based recommendations spanning human resource development, system integration, mobile accessibility, and continuous performance evaluation.

Keywords: digital service implementation; e-government; sport governance; Dispura Jabar; systematic literature review

1. INTRODUCTION

Tuntutan reformasi birokrasi di era digital mendorong pemerintah daerah di seluruh Indonesia untuk mentransformasikan layanan publik konvensional menuju sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Pergeseran paradigma ini bukan semata respons teknis, melainkan bagian dari agenda tata kelola yang mengedepankan efisiensi, keterbukaan, dan ketangguhan terhadap kebutuhan warga (Christian, 2024; Najich Alfayn, 2022). Konsep e-government menjadi fondasi transformasi tersebut: pemanfaatan infrastruktur digital untuk menghubungkan pemerintah dengan warga, pelaku usaha, dan antarlembaga demi peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh (Aminah & Saksono, 2021).

Di antara provinsi-provinsi di Indonesia, Jawa Barat menonjol sebagai pelopor transformasi digital layanan publik. Jabar Digital Service (JDS) menjadi wadah ekosistem pemerintahan digital yang memayungi beberapa platform strategis, termasuk Sapawarga, Jabar X-Road, dan Open Data Jabar (Maulana dkk., 2024).

Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Jawa Barat (Dispora Jabar), sebagai bagian dari ekosistem digital Pemprov Jabar, telah mengembangkan tiga dimensi layanan berbasis digital: portal informasi publik, sistem reservasi fasilitas olahraga daring melalui SIKASEPORA, serta kanal media sosial resmi.

Kajian ini bertujuan menganalisis implementasi kebijakan digitalisasi layanan publik oleh Dispora Jabar secara sistematis. Empat tujuan spesifik ditetapkan: (1) memetakan bentuk-bentuk layanan digital yang telah dikembangkan; (2) menganalisis dampak positif layanan tersebut; (3) mengidentifikasi hambatan struktural; serta (4) merumuskan rekomendasi pengembangan berbasis temuan literatur.

2. METHODS

Kajian ini dirancang menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggabungkan metode kajian literatur sistematis (systematic literature review/SLR) dan analisis dokumen publik. Kerangka SLR dipilih karena memungkinkan identifikasi, evaluasi, dan interpretasi bukti-bukti yang relevan secara sistematis, transparan, dan dapat direplikasi (Snyder, 2019; Tranfield dkk., 2003).

Proses pengumpulan literatur dilakukan melalui tiga basis data: Google Scholar, Garuda, dan Scopus. Artikel yang memenuhi empat kriteria inklusi dipertahankan: (1) terbit antara 2015 dan 2026; (2) berbahasa Indonesia atau Inggris; (3) bersumber dari jurnal terindeks atau dokumen resmi pemerintah; serta (4) relevan dengan fokus kajian. Dari 89 artikel yang teridentifikasi, 20 sumber akhirnya dinyatakan memenuhi seluruh kriteria inklusi. Analisis data berlangsung dalam tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. RESULTS AND DISCUSSION

3.1. Systematic Literature Review Matrix

Dua puluh sumber yang lolos seleksi SLR disajikan dalam matriks literatur berikut.

Table 1. Systematic Literature Review Matrix

No	Author & Year	Research Focus	Method	Relevance
1	Najich Alfayn (2022)	Digitalisasi layanan publik Indonesia	Tinjauan konseptual	Kerangka e-government
2	Aminah & Saksono (2021)	Transformasi digital pemerintah	Studi kasus	Konteks kebijakan SPBE
3	Wuryan Andayani dkk. (2024)	E-government pemerintah daerah	Deskriptif kualitatif	Koordinasi sistem OPD
4	Christian (2024)	Digitalisasi Jabar (Sapawarga)	Studi kasus	Faktor keberhasilan digitalisasi
5	Dispora Jabar (2023)	Layanan SIKASEPORA	Dokumen resmi	Deskripsi layanan digital
6	Figueredo & Silva (2026)	Tantangan layanan digital publik	Kajian SLR	Research gap & hambatan
7	Gallardo & García-Unanue (2023)	Digitalisasi industri olahraga	Tinjauan konseptual	Hambatan SDM digital olahraga
8	Mutiarin dkk. (2024)	Agile bureaucracy & layanan digital	Studi kasus kualitatif	Kesiapan birokrasi digital
9	Hakim & Hayat (2024)	Kebijakan digital negara berkembang	Review komprehensif	Strategi & hambatan transformasi
10	Imron dkk. (2023)	Digitalisasi manajemen KONI	Pengabdian masyarakat	Pelatihan digital instansi olahraga

11	Jayanthi & Dinaseviani (2022)	Kesenjangan digital Indonesia	Tinjauan literatur	Digital divide & hambatan akses
12	Meiyanti dkk. (2019)	Tantangan e-government	Kajian literatur	Hambatan implementasi sistemik
13	Mustofa dkk. (2025)	Dampak transformasi digital	Kualitatif komparatif	Hambatan struktural layanan publik
14	Pratama dkk. (2025)	SSO portal SMART JABAR	Conference paper	Integrasi sistem digital Jabar
15	Prabowo dkk. (2026)	Digitalisasi industri olahraga	SLR & bibliometrik	Tren digitalisasi olahraga global
16	Putri dkk. (2024)	Pelatihan digital pemuda Jabar	Deskriptif kualitatif	Partisipasi pemuda program digital
17	Syahroni & Sukartidana (2025)	Digitalisasi pembinaan olahraga	Tinjauan konseptual	Digitalisasi manajemen olahraga
18	Valenita dkk. (2022)	Layanan digital Jabar Pikobar	Studi kasus	Kesiapan SDM layanan digital Jabar
19	Yulianto dkk. (2026)	Implementasi SPBE Indonesia	Analisis kebijakan	Kerangka & capaian SPBE
20	Maulana dkk. (2024)	Kolaborasi transformasi digital	Wawancara mendalam	Faktor kolaborasi & integrasi

Source: Author's Systematic Review (2026)

3.2. Forms of Digital Services at Dispora West Java

Tiga platform digital menjadi wujud konkret implementasi kebijakan digitalisasi layanan oleh Dispora Jawa Barat. Platform pertama adalah SIKASEPORA, sistem reservasi dan pembayaran daring untuk penyewaan venue di kawasan SPORt Jabar Arcamanik (Dispora Jabar, 2023). Platform kedua adalah portal informasi publik digital melalui situs resmi dispora.jabarprov.go.id. Platform ketiga adalah kanal media sosial resmi @disporajabar yang dimanfaatkan untuk menyebarluaskan informasi program kepemudaan, capaian atlet, dan jadwal kegiatan pembinaan.

3.3. Benefits of Digital Service Implementation

Tiga kelompok manfaat teridentifikasi: (1) efisiensi dan perluasan aksesibilitas layanan, di mana SIKASEPORA memangkas hambatan administratif yang sebelumnya mengharuskan pengguna datang langsung (Christian, 2024); (2) penguatan transparansi dan akuntabilitas tata kelola melalui portal informasi digital (Najich Alfayn, 2022); dan (3) peningkatan keterlibatan pemuda dalam program olahraga dan kepemudaan (Putri dkk., 2024).

3.4. Barriers to Digital Service Implementation

Tiga hambatan struktural teridentifikasi: (1) keterbatasan kapasitas digital sumber daya manusia (ASN), di mana kompetensi ASN dalam mengelola sistem digital merupakan penentu utama keberhasilan e-government (Christian, 2024; Valenita dkk., 2022); (2) kesenjangan infrastruktur teknologi dan akses digital antara wilayah perkotaan dan perdesaan (Jayanthi & Dinaseviani, 2022); dan (3) integrasi sistem yang belum optimal, di mana ketiga layanan Dispora Jabar masih beroperasi secara parsial (Mutiarin dkk., 2024).

3.5. Recommendations for Digital Service Development

Empat rekomendasi strategis dirumuskan: (1) membangun program pengembangan kompetensi digital ASN yang terstruktur dan berkelanjutan; (2) mengembangkan dan mengintegrasikan SIKASEPORA ke dalam ekosistem Jabar Digital Service; (3) memperluas aksesibilitas melalui aplikasi berbasis mobile yang beroperasi

optimal pada koneksi terbatas; dan (4) membangun mekanisme evaluasi kinerja layanan digital berbasis data kepuasan pengguna (Hakim & Hayat, 2024).

4. CONCLUSION

Kajian ini menghasilkan tiga simpulan utama. Pertama, Dispora Jabar telah mewujudkan tiga bentuk layanan digital: SIKASEPORA, website resmi, dan media sosial resmi. Kedua, implementasi layanan tersebut menghasilkan efisiensi aksesibilitas, penguatan transparansi, dan peningkatan keterlibatan pemuda; namun tiga hambatan struktural masih menghalangi optimalisasi layanan. Ketiga, empat strategi pengembangan direkomendasikan: penguatan kompetensi digital ASN, integrasi SIKASEPORA, perluasan aksesibilitas mobile, dan pembangunan mekanisme evaluasi berbasis data.

Kajian ini memiliki keterbatasan pada pendekatan berbasis literatur tanpa data primer dari pengguna SIKASEPORA. Penelitian empiris lanjutan sangat dianjurkan, mencakup survei kepuasan pengguna dan wawancara mendalam dengan aparatur Dispora Jabar.

REFERENCES

- Aminah, S., & Saksono, H. (2021). Digital transformation of the government: A case study in Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(2), 272–288. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2021-3702-17>
- Christian, A. J. (2024). Implementation digitalization of public service in West Java Province: A study of the Sapawarga program. *Dia*, 22(01), 269–288. <https://doi.org/10.30996/dia.v22i01.9367>
- Dispora Jabar. (2023). Layanan reservasi online venue SPORt Jabar Arcamanik (SIKASEPORA). <https://jabarprov.go.id/en/layanan/layanan-reservasi-online-venue-sport-jabar-arcamanik>
- Figueredo, E., & Silva, L. C. S. (2026). Challenges of digital services in public administration in the era of digital transformation. *Journal of the Knowledge Economy*. <https://doi.org/10.1007/s13132-026-03277-z>
- Gallardo, L., & García-Unanue, J. (2023). Digitization, tools and digital skills within the context of the sports industry. *Cuadernos Economicos de ICE*, 2023(106), 67–79. <https://doi.org/10.32796/cice.2023.106.7696>
- Hakim, A., & Hayat, A. (2024). Transforming public policy in developing countries: A comprehensive review of digital implementation. *Journal of ICT Standardization*, 12(3), 337–364. <https://doi.org/10.13052/jicts2245-800X.1235>
- Jayanthi, R., & Dinaseviani, A. (2022). Kesenjangan digital dan solusi yang diterapkan di Indonesia selama pandemi COVID-19. *JURNAL IPTEKKOM*, 24(2), 187–200. <https://doi.org/10.17933/iptekkom.24.2.2022.187-200>
- Maulana, R. Y., Dumik, M., & Decman, M. (2024). Collaborative approach on digital government transformation. *NISPAce Journal of Public Administration and Policy*, 17(1), 94–119. <https://doi.org/10.2478/nispa-2024-0005>
- Meiyanti, R., Utomo, B., Sensuse, D. I., & Wahyuni, R. (2019). E-government challenges in developing countries: A literature review. 2018 6th International Conference on Cyber and IT Service Management. <https://doi.org/10.1109/CITSM.2018.8674245>
- Mutiarin, D., Yusuf, M., Lega, M., & Habibullah, A. (2024). Agile bureaucracy in the digital age. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 11(1). <https://doi.org/10.4018/IJPADA.356405>
- Najich Alfayn, M. A. (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>
- Pratama, A. D., Abdurrahman, L., & Saedudin, R. R. (2025). Implementation of single sign on (SSO) technology on the SMART JABAR portal. *Scopus*. <https://doi.org/10.1145/3700706.3700723>
- Prabowo, S. A., et al. (2026). Digitalization accelerates sport industry in last decade: SLR and bibliometric analysis. *Sportis*, 12(1). <https://doi.org/10.17979/sportis.2026.12.1.12302>
- Putri, S. H., Putri, A. A., & Dewi, E. N. (2024). Effective strategy in event management of West Java youth digital training program. *Sinergi International Journal of Communication Sciences*, 2(2), 92–105. <https://doi.org/10.61194/ijcs.v2i2.492>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Syahrani, M., & Sukartidana, I. N. (2025). Strategi digitalisasi pembinaan olahraga pada era Industri 4.0. *Jurnal Pendidikan Olahraga*, 6(2).

- Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003). Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. *British Journal of Management*, 14(3), 207–222. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.00375>
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2022). United Nations e-government survey 2022. United Nations. <https://doi.org/10.18356/9789210019446>
- Valenita, S., et al. (2022). Layanan kesehatan digital pascapandemi melalui Pikobar Jawa Barat. *Jurnal Wacana Kinerja*, 25(2), 185. <https://doi.org/10.31845/jwk.v25i2.764>
- Wuryan Andayani, et al. (2024). Penguatan good governance: Pengalaman penerapan electronic government pemerintah daerah di Indonesia. *Jurnal Aktiva*, 6(2), 116–131. <https://doi.org/10.52005/aktiva.v6i2.240>
- Yulianto, T., Saleh, C., Noor, I., & Suryadi, S. (2026). Policy implementation in the digital era: SPBE in Indonesia. *F1000Research*, 15. <https://doi.org/10.12688/f1000research.175463.1>