



Peran E-Government Dalam Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Publik

Marulitua Tambunan ¹⁾; Timbul Dompok ²⁾

¹⁾Mahasiswa Program Study Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

²⁾ Dosen Program Study Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

Email: ¹⁾ Pb211010005@upbatam.ac.id , ²⁾ Timbul.Dompok@puterabatam.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [11 Februari 2025]

Revised [28 Mei 2025]

Accepted [04 Juni 2025]

KEYWORDS

E-Government, Efficiency And Effectiveness, Public Service.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Salah satu kemajuan utama dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik adalah e-government, atau pemerintahan elektronik. Ketika teknologi informasi dan komunikasi digunakan dalam pemerintahan, layanan publik menjadi lebih mudah diakses, menurunkan biaya operasional, dan meningkatkan akuntabilitas dan keterbukaan dalam manajemen pemerintahan. Dengan menggunakan metodologi studi literatur yang menggabungkan berbagai data dan kesimpulan dari sumber akademis terkini. Tujuan dari studi ini adalah untuk menilai bagaimana e-government dapat meningkatkan standar layanan publik, melihat bagaimana hal itu memengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, dan mengidentifikasi berbagai hambatan terkait implementasi. Diharapkan bahwa studi ini akan menawarkan wawasan konseptual dan praktis tentang pentingnya e-government sebagai alat untuk perubahan birokrasi di Indonesia. Dengan menggunakan metodologi studi literatur yang menggabungkan berbagai data dan kesimpulan dari sumber akademis terkini.

ABSTRACT

One of the major advances in improving the effectiveness and efficiency of public services is e-government, or electronic government. When information and communication technology is used in government, public services become more accessible, operational costs are reduced, and accountability and transparency in government management are increased. Using a literature study methodology that combines various data and conclusions from current academic sources. The purpose of this study is to assess how e-government can improve public service standards, see how it affects the effectiveness and efficiency of public services, and identify various barriers to implementation. It is hoped that this study will offer conceptual and practical insights into the importance of e-government as a tool for bureaucratic change in Indonesia. Using a literature study methodology that combines various data and conclusions from current academic sources.

PENDAHULUAN

Peningkatan efisiensi, transparansi, dan responsivitas layanan publik menjadi masalah penting bagi pemerintahan di banyak negara, termasuk Indonesia, di era perubahan digital saat ini. Saat ini, masyarakat mengharapkan layanan yang efisien, transparan, dan responsif dari prosedur birokrasi yang berbelit-belit. Dengan menerapkan E-Government, pemerintah telah mengembangkan pendekatan digital untuk mengatasi masalah tersebut. E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam administrasi pemerintahan dengan tujuan meningkatkan efisiensi operasi aparatur negara, mempercepat proses pemberian layanan, dan membangun sistem tata kelola yang lebih transparan dan akuntabel. Masyarakat dapat memperoleh layanan pemerintahan secara daring melalui sistem digital, menghemat waktu, biaya, dan tenaga karena tidak perlu datang ke kantor pemerintah. Selain itu, digitalisasi memungkinkan pencatatan dan pemantauan setiap proses, yang meningkatkan transparansi dan menurunkan kemungkinan penyalahgunaan kekuasaan. Oleh karena itu, E-Government merupakan pendekatan strategis dalam reformasi birokrasi kontemporer untuk mencapai layanan publik berkualitas tinggi yang berfokus pada tuntutan masyarakat (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Pengembangan E-Government di Indonesia diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan sebagai landasan hukum pelaksanaannya. Salah satu peraturan yang penting adalah Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang merupakan langkah awal pemerintah dalam mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di instansi pemerintah. Inpres ini menegaskan perlunya transformasi pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Sodikin et al., 2024). Selain itu, Peraturan Presiden (Perpres) No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan digital secara lebih terarah, menggarisbawahi penguatan kebijakan tersebut. Perpres ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, mendorong integrasi sistem informasi antar instansi, dan meningkatkan standar pelayanan publik (Wijaya & Saleh, 2025). Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang telah diubah dengan

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 semakin mendukung pemanfaatan E-Government. Peraturan perundang-undangan ini menjadi landasan hukum penyelenggaraan pemerintahan secara daring dengan memberikan keabsahan terhadap transaksi digital dan dokumen elektronik yang dimanfaatkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah juga telah menerbitkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang memberikan pedoman dalam melakukan penilaian terhadap penyelenggaraan SPBE pada setiap instansi pemerintah sebagai bagian dari upaya penilaian dan peningkatan mutu SPBE. Selain itu, pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk menyelenggarakan E-Government sesuai dengan kemampuan dan karakteristik daerahnya masing-masing berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Melalui pemanfaatan teknologi digital, seluruh peraturan tersebut merupakan wujud nyata komitmen pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik yang modern, responsif, dan bermutu (Irma et al., 2023).

Efisiensi administrasi publik di Indonesia meningkat sebagai hasil dari penerapan E-Government. Gultom et al. (2024) menegaskan bahwa E-Government dapat meningkatkan keterlibatan publik dalam pengambilan keputusan publik, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, dan mempercepat proses pelayanan (Gultom et al., 2024). Hal ini sesuai dengan penelitian Muwardi dan Sukmana (2024) yang menunjukkan bahwa meskipun platform digital seperti situs web Plavon Dukcapil Mining Village bermanfaat untuk mempercepat pengelolaan kependudukan, sosialisasi dan pelatihan sumber daya manusia masih menjadi kendala. Lebih jauh, digitalisasi layanan pemerintah membantu meningkatkan akuntabilitas dan transparansi (Muwardi & Sukmana, 2024). Menurut Aprilina et al. (2024), penggunaan teknologi E-Government untuk menangani pengaduan publik meningkatkan keterlibatan publik, efisiensi, dan transparansi. Namun, mereka juga menunjukkan bahwa untuk memaksimalkan keuntungan E-Government, tantangan termasuk kesenjangan digital, infrastruktur yang tidak memadai, dan keengganan untuk berubah harus diatasi (Aprilina et al., 2025).

Hasil yang menjanjikan juga terlihat di tingkat kota ketika E-Government diimplementasikan. Dalam studi yang dilakukan di Kecamatan Margahayu, Ferdiansyah dan Rukhviyanti (2024) menemukan bahwa aplikasi E-Government dapat mengefisienkan prosedur administratif dan meningkatkan efisiensi layanan publik di tingkat kecamatan (Ferdiansyah & Rukhviyanti, 2024). Demikian pula, studi Ramadhani (2023) di Kota Bandung menunjukkan keberhasilan layanan publik berbasis E-Government dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan publik. Meskipun demikian, masih banyak kendala dalam implementasi E-Government (Ramadhan, 2023). Keberhasilan E-Government di Kota Palangka Raya terhambat oleh sejumlah masalah, menurut Arisandy et al. (2024), termasuk kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas, infrastruktur yang buruk, dan koneksi internet yang terbatas di daerah pedesaan. Oleh karena itu, untuk menjamin keberhasilan penerapan E-Government, diperlukan upaya berkelanjutan untuk memperluas kapasitas infrastruktur, pelatihan sumber daya manusia, dan penjangkauan masyarakat (Arisandy et al., 2024).

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan E-Government di Indonesia merupakan langkah yang terencana untuk meningkatkan responsivitas, efisiensi, dan transparansi layanan publik guna memenuhi kebutuhan era digital. Proses layanan kini menjadi lebih cepat, mudah, dan tidak melibatkan interaksi langsung yang dapat menimbulkan penyimpangan, berkat pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 merupakan dua contoh kebijakan dan regulasi yang telah berkembang menjadi pilar penting dalam penciptaan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Meskipun beberapa penelitian menunjukkan bahwa E-Government dapat meningkatkan kepuasan publik dan efisiensi birokrasi, namun kesenjangan digital, kurangnya sumber daya manusia, dan infrastruktur yang tidak memadai masih menjadi kendala dalam penerapannya. Oleh karena itu, kunci untuk memastikan keberhasilan E-Government secara keseluruhan di Indonesia adalah upaya berkelanjutan untuk menciptakan infrastruktur digital, meningkatkan kemampuan aparatur, dan mempromosikan pendidikan publik.

LANDASAN TEORI

E-Government

E-government didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pemberian layanan publik serta hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, dan lembaga pemerintah. Menurut Jalma dkk. (2022), E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab pemerintah, yang mengubah hubungan antara pemerintah dengan masyarakat umum, sektor swasta, dan organisasi penting lainnya (Jalma et al., 2022). Di sisi lain, Mulyawan (2016) dalam Jurnal Administrasi Publik menyatakan bahwa E-Government adalah



pemanfaatan internet untuk menjalankan fungsi pemerintahan dan menyediakan layanan publik yang lebih baik, dengan penekanan pada layanan untuk masyarakat umum (Muliawaty & Hendryawan, 2020b). Menurut Indrajit (2004), E-Government adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah yang memungkinkan transformasi koneksi informasi dengan masyarakat umum, komunitas bisnis, dan entitas penting lainnya dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien dan efektif (Muliawaty & Hendryawan, 2020b).

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa e-Government dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan nasional bukan hanya sebatas digitalisasi pelayanan publik, melainkan merupakan komponen esensial dalam upaya reformasi pemerintahan agar tercipta kebijakan pemerintahan yang lebih tanggap, partisipatif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan cara berinteraksinya, e-government dapat dibagi menjadi beberapa kategori, menurut Gultom et al. (2024). Pertama, government-to-citizen, atau G2C, adalah jenis komunikasi antara pemerintah dan masyarakat yang berupaya memberikan layanan publik secara langsung kepada masyarakat. Contoh layanan ini meliputi pembayaran pajak, administrasi kependudukan, dan pengaduan publik. Kedua, G2B (Government to Business) mengacu pada hubungan yang terjalin antara pemerintah dan sektor swasta atau dunia usaha. Ini meliputi sistem pelaporan dan pembayaran pajak perusahaan daring, penawaran proyek pemerintah, dan prosedur perizinan perusahaan. Ketiga, G2G (Government to Government) mengacu pada kontak antara entitas pemerintah pusat dan daerah yang memfasilitasi pembagian data, koordinasi, dan pengurangan prosedur birokrasi lintas lembaga untuk membangun tata kelola yang terpadu dan efektif. Ketiga kategori ini berfungsi sebagai pilar utama bagi pertumbuhan e-government, yang bertujuan untuk menyediakan layanan pemerintah yang lebih efisien dan tanggap terhadap masyarakat (Gultom et al., 2024).

Efisiensi Pelayanan Publik

Kapasitas pemerintah untuk melayani masyarakat dengan memanfaatkan sumber dayanya secara optimal, menghasilkan yang terbaik dengan input yang seminimal mungkin, dan menawarkan layanan yang meminimalkan pemborosan waktu, uang, dan energi dikenal sebagai efisiensi publik. Efisiensi ini merupakan metrik penting untuk mengevaluasi efektivitas dan kualitas tata kelola pemerintahan dalam konteks administrasi negara. Monoarfa (2012) menegaskan bahwa perbandingan terbaik antara input (seperti biaya dan waktu) dan output layanan yang diberikan dapat digunakan untuk mengukur efektivitas layanan publik. Untuk mengurangi beban masyarakat yang menggunakan layanan, birokrasi layanan idealnya harus mampu memberikan layanan berkualitas tinggi dengan harga dan waktu yang wajar (Monoarfa, 2012).

Menurut penelitian Adekamwa, Mursalim, dan Indrayanti (2024), inovasi teknologi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Teknologi digital, seperti sistem informasi daring, dapat digunakan untuk mempercepat prosedur administrasi, memangkas birokrasi, dan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan yang dibutuhkan. Namun demikian, pertimbangan sumber daya manusia dan regulasi memberikan kesulitan tambahan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik selain faktor teknologi (Adekamwa et al., 2024). Menurut penelitian Maulidini dkk. (2025), tantangan terbesar dalam mengadopsi digitalisasi administrasi publik adalah kurangnya keahlian SDM dalam teknologi informasi dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik, investasi harus dilakukan dalam pelatihan dan pengembangan kapasitas aparatur negara (Maulidini et al., 2025).

Lebih jauh, strategi tata kelola cerdas yang memadukan prinsip tata kelola responsif dengan inovasi digital dapat meningkatkan efektivitas dan mutu layanan publik. Untuk meningkatkan efisiensi dan mutu layanan publik, khususnya di bidang ekonomi dan pendidikan, penelitian Muslim et al. (2025) mengusulkan kerangka kebijakan tata kelola cerdas terpadu dan regional yang dapat diterapkan di kota-kota di Indonesia (Alam et al., 2024). Dengan demikian, kesiapan organisasi, kecakapan sumber daya manusia, dan regulasi yang mendorong kreativitas dan daya tanggap terhadap tuntutan masyarakat, semuanya berperan dalam seberapa baik layanan publik dijalankan dalam administrasi negara, di samping penggunaan teknologi.

Efektivitas Pelayanan Publik

Tingkat sejauh mana suatu layanan pemerintah dapat memenuhi tujuan yang dicanangkan dan harapan masyarakat semaksimal mungkin disebut sebagai efektivitasnya. Efektivitas merupakan kriteria penting untuk menilai mutu layanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah dalam administrasi negara. Proses yang cepat, tanggap, mudah diakses, dan memiliki pengaruh yang nyata terhadap masyarakat yang dilayaninya merupakan ciri-ciri layanan yang efektif. Penerapan aplikasi Desa Digital (DIGIDES) di Desa Garessi, Kabupaten Barru, menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas layanan publik, menurut penelitian Muh. Ahsan (2024). Masyarakat dapat

melakukan tugas-tugas administrasi desa seperti membuat kartu keluarga dan sertifikat perusahaan dengan lebih mudah dengan bantuan program ini. Namun, penerapannya terhambat oleh masalah-masalah termasuk infrastruktur jaringan yang tidak konsisten dan kurangnya sosialisasi (Gaspar et al., 2023)

Pentingnya keterlibatan pemerintah dalam peningkatan efisiensi pelayanan publik melalui teknologi juga ditegaskan dalam penelitian yang dilakukan pada tahun 2024 oleh Cici Nurnovianti dan Nia Karniawati tentang penerapan E-Kelurahan di Kota Bandung. Infrastruktur yang belum memadai dan kurangnya kesadaran masyarakat merupakan tantangan yang harus diatasi meskipun aplikasi E-Kelurahan mengefisienkan prosedur administrasi (Nurnovianti & Karniawati, 2024). Lebih lanjut, penelitian Daraba dkk. (2023) menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik di era digital harus sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan jika didukung oleh kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai. Oleh karena itu, kesiapan organisasi, kompetensi sumber daya manusia, serta kebijakan yang mendorong kreativitas dan responsivitas terhadap tuntutan masyarakat merupakan faktor penentu keberhasilan pelayanan publik dalam penyelenggaraan negara, di samping pemanfaatan teknologi (Wardana & Prabawati, 2024).

METODE PENELITIAN

Metode

Penelitian ini menggunakan metode literatur review sebagai pendekatan utama, dengan tujuan untuk mengkaji dan menganalisis berbagai sumber literatur ilmiah yang relevan terkait topik e-government dalam konteks administrasi negara. Proses kajian dilakukan secara sistematis dengan menelusuri artikel jurnal, buku akademik, serta dokumen resmi yang diterbitkan dalam lima tahun terakhir. Analisis literatur ini bertujuan untuk merumuskan sintesis konseptual, mengidentifikasi kesenjangan penelitian, serta memperkuat landasan teoritis yang mendukung pembahasan dalam penelitian ini. Menurut Snyder (2019), literature review tidak hanya mengumpulkan referensi, tetapi juga menganalisis secara kritis bagaimana hasil penelitian sebelumnya mendukung, membantah, atau memperluas pemahaman terhadap suatu isu. Adapun langkah-langkah dalam metode ini umumnya meliputi: (1) menentukan fokus atau topik kajian, (2) mengidentifikasi sumber literatur yang relevan (baik jurnal ilmiah, buku, laporan kebijakan), (3) mengevaluasi kualitas dan keterkaitan literatur, serta (4) menyusun sintesis temuan yang sistematis untuk menjawab rumusan masalah atau mendukung pengembangan kerangka teori (Snyder, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil dari kajian literatur menunjukkan bahwa penerapan e-government di berbagai wilayah Indonesia biasanya memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Layanan yang lebih cepat, lebih akuntabel, dan lebih tersedia bagi publik telah dimungkinkan oleh penerapan teknologi informasi dalam sistem birokrasi. Inisiatif untuk e-government tidak hanya menyederhanakan proses administrasi tetapi juga membantu meningkatkan standar layanan publik secara umum. Penerapan aplikasi SAKEDAP (Sistem Aplikasi Pelayanan Kependudukan dan Administrasi) di Kabupaten Bandung mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring, menurut penelitian Gislawati dan Karniawati (2024). Melalui waktu tunggu yang lebih singkat, antrean di kantor pelayanan yang lebih pendek, serta biaya operasional pemerintah daerah yang lebih rendah, aplikasi ini berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan. Selain itu, pemantauan status aplikasi secara daring oleh masyarakat umum mendorong akuntabilitas dan keterbukaan dalam pemberian layanan publik (Gislawati & Karniawati, 2024).

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Gultom, Khairina, dan Salsabila (2024) membuktikan bahwa digitalisasi birokrasi melalui e-government telah menyederhanakan proses yang sebelumnya rumit dan memakan waktu. Pengolahan data dan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dapat terwujud melalui sistem yang terintegrasi secara digital. Selain meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pejabat publik, pemerintah daerah yang telah menerapkan sistem layanan berbasis teknologi informasi mampu memberikan layanan yang lebih fleksibel dan efektif (Gultom et al., 2024). Selain itu, penelitian yang dilakukan di Kabupaten Subang oleh Iryanto dkk. (2024) menunjukkan bahwa e-Government secara signifikan memengaruhi keterlibatan dan aksesibilitas publik dalam layanan



publik. Selain mengurangi jarak antara penyedia layanan dan penerima layanan, teknologi informasi juga meningkatkan jangkauan layanan, terutama di lokasi yang secara geografis sulit dijangkau. Elemen interaktif dari sistem layanan digital, seperti pelacakan kepuasan pengguna dan penanganan keluhan, meningkatkan keterlibatan publik (Iryanto et al., 2024).

Namun, tidak semua daerah dapat melaksanakan e-government dengan sebaik-baiknya. Menurut Rizky dkk. (2024), masih terdapat sejumlah masalah yang perlu diselesaikan, seperti infrastruktur TIK yang belum memadai, literasi digital masyarakat yang masih rendah, anggaran yang terbatas, dan peralatan yang kurang efektif untuk mengelola sistem digital. Lebih jauh, keamanan informasi dan perlindungan data pribadi merupakan masalah penting yang perlu dipertimbangkan secara cermat oleh pemerintah. Kendala politik dan aturan pendukung yang buruk terus menghambat ketahanan adopsi e-government, yang mengakibatkan program-program yang tidak konsisten selama era kepemimpinan (Santoso, 2024).

Secara keseluruhan, hasil beberapa penelitian menunjukkan bahwa campuran berbagai elemen strategis, bukan hanya elemen teknologi, memengaruhi keberhasilan penerapan e-government. Salah satu komponen penting yang memungkinkan terciptanya sistem layanan digital yang andal dan tahan lama adalah kesiapan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Sistem e-government akan lamban, kurang mudah diakses, dan rentan terhadap gangguan tanpa infrastruktur yang memadai, terutama di daerah pedesaan dengan koneksi yang buruk. Lebih jauh, kemampuan sumber daya manusia (SDM), khususnya aparatur sipil negara, sangat penting untuk menjamin kelancaran fungsi sistem e-government. Dukungan hukum dan kebijakan yang adaptif, baik secara nasional maupun lokal, merupakan elemen lain yang sama pentingnya. Landasan hukum yang kuat bagi penggunaan e-government akan dibangun melalui kebijakan yang proaktif, sinkron, dan responsif terhadap kemajuan teknologi. Efektivitas inisiatif e-government juga ditentukan oleh dedikasi para pemangku kepentingan, termasuk lembaga legislatif, eksekutif, dan masyarakat sipil. E-government berpotensi menjadi alat strategis dalam mencapai tata kelola yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel dengan perencanaan yang matang, kerja sama antarlembaga, dan pengembangan kapasitas kelembagaan. E-government dapat berfungsi sebagai katalisator transformasi birokrasi selain sebagai instrumen administratif, yang memungkinkan respons yang lebih cepat dan akurat terhadap tuntutan masyarakat.

Pembahasan

Temuan-temuan studi ini secara konsisten menunjukkan bahwa e-government memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik, terutama mengingat birokrasi pemerintah Indonesia dianggap kurang tanggap dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, lambat, dan rumit. Pemrosesan dokumen, penyebaran informasi, dan pemberian layanan dapat diselesaikan dengan lebih cepat, terjangkau, dan transparan berkat digitalisasi layanan publik. Selain itu, masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja berkat penggunaan platform digital, yang membuat komunikasi dengan lembaga pemerintah menjadi lebih mudah dan nyaman. Manfaat ini khususnya relevan dalam konteks administrasi negara kontemporer, yang memusatkan tata kelola pemerintahan yang baik pada layanan publik dan menggunakan prinsip-prinsip akuntabilitas, efisiensi, keterbukaan, dan partisipasi sebagai penanda utama tata kelola yang efektif.

Namun, ketersediaan sistem dan teknologi digital saja tidak cukup menentukan keberhasilan penerapan e-government. Kesiapan elemen pendukung lainnya memegang peranan penting. Kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam mengelola dan menjalankan sistem informasi yang digunakan merupakan salah satu komponen penting. Hambatan umum dalam proses digitalisasi adalah resistensi terhadap perubahan dan kurangnya pelatihan teknologi karena banyak pejabat pemerintah, terutama di tingkat daerah, yang tidak memiliki kompetensi digital yang memadai. Budaya birokrasi konvensional yang masih menggunakan kebiasaan kerja manual yang tidak efektif dan cenderung menentang perubahan memperburuk keadaan. Kendala utama dalam mengintegrasikan e-government secara penuh adalah rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Akibat minimnya gawai atau minimnya literasi teknologi, sebagian masyarakat masih kesulitan mengakses layanan internet, terutama mereka yang sudah tua atau tinggal di daerah terpencil. Lebih jauh lagi, keamanan siber, keandalan sistem informasi, dan perlindungan data pribadi merupakan tantangan penting yang memerlukan perhatian lebih besar. Kebocoran data atau malfungsi sistem dapat merusak kepercayaan publik terhadap sistem pemerintahan digital dan berdampak luas secara hukum dan sosial.

Studi tersebut juga menekankan betapa pentingnya membangun e-government melalui strategi yang terpadu dan kooperatif. Untuk memungkinkan partisipasi publik dalam proses pengembangan dan penilaian layanan digital, pemerintah pusat dan daerah harus bekerja sama dengan kelompok masyarakat sipil dan menciptakan sinergi dengan sektor bisnis sebagai pemasok teknologi. Kerja sama

lintas sektor akan mencegah tumpang tindih kebijakan dan sistem yang sering kali diakibatkan oleh koordinasi yang tidak memadai dan meningkatkan relevansi dan keberlanjutan inisiatif e-government. Sejumlah langkah strategis harus diprioritaskan oleh para pengambil kebijakan agar janji e-government dapat terwujud sepenuhnya. Pertama, memperketat peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang mendukung agar kebutuhan daerah dan strategi digital nasional sejalan. Kedua, memberikan pelatihan yang luas, dukungan teknis, dan insentif bagi aparatur sipil negara untuk melakukan inovasi layanan publik guna meningkatkan kemampuan dan kompetensi mereka. Ketiga, menciptakan infrastruktur digital yang inklusif dan egaliter, termasuk konektivitas internet di daerah miskin, penyediaan perangkat tambahan, dan pendanaan jangka panjang. Keempat, menciptakan sistem e-government yang terintegrasi secara nasional yang akan memungkinkan koneksi beberapa layanan antar-lembaga, mencegah duplikasi data, dan mempercepat pengambilan keputusan.

Dengan demikian, e-government merupakan pergeseran paradigma dalam pemerintahan menuju sistem layanan publik yang dapat beradaptasi dengan dinamika masyarakat digital, selain menjadi instrumen teknologi. e-government berpotensi menjadi komponen kunci dalam mencapai tata kelola yang inklusif, berorientasi pada layanan, dan perubahan birokrasi yang progresif jika direncanakan dan dilaksanakan dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Efisiensi dan efektivitas layanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan melalui penggunaan e-government di Indonesia. Pemerintah dapat menghemat biaya operasional, mempercepat penyediaan layanan, menyederhanakan prosedur birokrasi, dan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi publik melalui digitalisasi layanannya. Perubahan ini konsisten dengan paradigma tata kelola pemerintahan yang baik, yang memusatkan pemerintahan yang demokratis, transparan, dan berfokus pada masyarakat pada layanan publik. Namun, efektivitas e-government sangat dipengaruhi oleh sejumlah elemen pendukung. Elemen-elemen tersebut meliputi kesiapan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK), kemampuan dan literasi digital pejabat pemerintah, serta dukungan kebijakan yang konsisten dan terkoordinasi. Beberapa kendala umum adalah rendahnya literasi digital masyarakat, pertentangan dari budaya birokrasi tradisional, dan masalah keamanan sistem informasi yang belum ditangani secara memadai.

E-government dapat menjadi alat strategis untuk memodernisasi, merampingkan, dan layanan publik yang berfokus pada masyarakat dengan perencanaan yang cermat, kolaborasi lintas sektor, dan pendekatan kooperatif. Ekosistem digital pemerintah yang inklusif dan cukup fleksibel untuk menyesuaikan diri dengan perubahan sosial dan kemajuan teknis dimungkinkan oleh kerja sama antara pemerintah federal dan daerah, sektor komersial, lembaga akademis, dan masyarakat sipil. Penerapan e-government yang berhasil meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah dan mempercepat prosedur birokrasi sekaligus meningkatkan efektivitas layanan. Selain itu, pemerintah dapat mendorong pengembangan keadilan dalam akses ke layanan publik dengan mendigitalkan layanan yang menjangkau semua tingkat masyarakat, terutama populasi yang kurang beruntung. Namun, kunci untuk mengatasi masalah ancaman keamanan siber, perlawanan birokrasi konvensional, dan literasi digital adalah inovasi yang berkelanjutan dan peningkatan kemampuan aparatur. Oleh karena itu, e-government dipandang sebagai komponen penting dari pendekatan reformasi birokrasi yang memfasilitasi penerapan tata kelola yang baik, transparan, dan akuntabel di era digital, bukan hanya sebagai instrumen administratif.

Saran

Dari hasil pembahasan diatas, peneliti memberikan saran sebagai berikut: Untuk menyediakan akses yang merata terhadap layanan publik digital bagi seluruh lapisan masyarakat, pemerintah harus mendorong pembangunan infrastruktur digital secara merata, khususnya di daerah-daerah miskin. Selain itu, tujuan utama reformasi birokrasi berbasis teknologi adalah menciptakan budaya tempat kerja digital dan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan teknis. Untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah, aturan dan kebijakan lengkap yang mendukung e-government harus disiapkan, termasuk jaminan keamanan siber, interoperabilitas sistem, dan perlindungan data pribadi. Untuk mencapai hal ini, kerja sama antara sektor publik dan komersial, akademisi, dan masyarakat sipil harus terus ditingkatkan. Hal ini akan memungkinkan inovasi e-



government berjalan dengan cara yang responsif, partisipatif, dan sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang sebenarnya. Untuk menemukan kelemahan dan menciptakan layanan publik digital berbasis kinerja yang berkelanjutan, sangat penting untuk memantau dan menilai sistem e-government dan implementasinya secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Adekamwa, A., Mursalim, M., & Indrayanti, I. (2024). TREN PENELITIAN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA: SUATU TINJAUAN SISTEMATIS LITERATUR. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(3), 240–263.
- Alam, S., Anwar, A. F., Wahyuddin, A., Pada, A. T., & Anwar, P. H. (2024). Optimalisasi Kebijakan Smart Governance: Studi Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Transformativ*, 10(2), 144–169.
- Aprilina, V., Dompak, T., Salsabila, L., & Lodan, K. T. (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.
- Arisandy, D., Toun, N. R., & Irwani, I. (2024). The Effectiveness And Challenges Of E-Government Implementation Through The Media Center In The City Of Palangka Raya. *Indonesia Journal of Public Administration and Government*, 1(1), 48–54.
- Ferdiansyah, R., & Rukhviyanti, N. (2024). Design and implementation of e-government applications to improve public service efficiency in Margahayu District. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 5(1), 131–140.
- Gaspar, N. A., Waworundeng, W., & Kumayas, N. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Bitung Digital City (DC) Di Kecamatan Madidir Kota Bitung. *GOVERNANCE*, 3(1).
- Gislawati, R. T., & Karniawati, N. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government melalui Aplikasi Sakedap di Kabupaten Bandung. *JIAP: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia*, 5(1), 57–70.
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128–136.
- Irma, N., Ginting, B., Agusmidah, A., & Leviza, J. (2023). Penerapan E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Binjai. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 454–466.
- Iryanto, S., Hermawan, D., Mulyatin, T., & Iriani, H. (2024). Inovasi Pelayanan Publik melalui Implementasi E-Government di Kabupaten Subang. *JURNAL STUDI ADMINISTRASI PUBLIK*, 9(1).
- Jalma, H., Aromatica, D., & Ariany, R. (2022). Analisis Penerapan Paradigma E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(2), 163–192.
- Maulidini, J., Nabila, E. A., Bilfaqih, N., Azhar, T. N., & Ariesmansyah, A. (2025). Digitalisasi Administrasi Publik Meningkatkan Efisiensi Sistem Pelayanan Publik Dalam Good Governance dan Kinerja Pegawai di Kecamatan Cidadap. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 4080–4089.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020a). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020b). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
- Muwardi, A. A., & Sukmana, H. (2024). E-Government Boosts Administrative Efficiency in Rural Indonesia. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(3), 10–21070.
- Nurnovianti, C., & Karniawati, N. (2024). Efektivitas Aplikasi E-Kelurahan di Kota Bandung. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, 6(1), 166–176.

- Ramadhan, B. N. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintahan Kota Bandung Menggunakan Pendekatan Rasch Model. *Jurnal Inspirasi*, 14(1).
- Santoso, R. A. (2024). Optimisasi Portofolio Investasi Menggunakan Metode Linear Programming. *Jurnal Dunia Ilmu*, 4(10).
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.
- Sodikin, F. A., Subowo, A., & Suwitri, S. (2024). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT DI DINAS PENDIDIKAN KOTA SEMARANG DALAM LAYANAN PENDIDIKAN DASAR. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 85–95.
- Wardana, I. G. N. W., & Prabawati, N. P. A. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Era Digital. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(6).
- Wijaya, A., & Saleh, M. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) dalam Mewujudkan Prinsip Good Governance pada Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik (JIHHP)*, 5(3).