



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 2070-2089

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

E-Goverment: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia

Andryan Muhammad Rizky^{1✉}, Melita Putri Pratiwi², Alika Chairunnisa³, Iftitah Azzahra Aiko⁴,
Andre Ariesmansyah⁵

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan

Email: andryan.232010002@mail.unpas.ac.id^{1✉}

Abstrak

Artikel ini membahas implementasi E-Government di Indonesia sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui digitalisasi proses pemerintahan. Kajian ini memanfaatkan metode studi literatur untuk menganalisis kebijakan, manfaat, tantangan, dan studi kasus daerah seperti Denpasar dan Pare-Pare yang berhasil menerapkan E-Government. Temuan menunjukkan bahwa E-Government dapat mempercepat pengurusan administrasi, meningkatkan transparansi layanan, dan memperluas akses masyarakat terhadap informasi publik. Namun, pelaksanaannya menghadapi kendala seperti keterbatasan infrastruktur di daerah terpencil, minimnya sumber daya manusia dengan kompetensi teknologi, serta risiko keamanan data. Untuk mengatasi hambatan ini, disarankan penguatan infrastruktur telekomunikasi, pelatihan SDM berbasis teknologi informasi, pengintegrasian sistem antar lembaga, dan penerapan regulasi keamanan data yang lebih ketat. Dengan langkah-langkah tersebut, E-Government diharapkan dapat mendorong transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *E-Government, Digitalisasi Pemerintahan, Pelayanan Publik, Efisiensi, Keamanan Data*

Abstract

This article discusses the implementation of E-Government in Indonesia as an effort to enhance the efficiency and effectiveness of public services through the digitalization of government processes. This study employs a literature review method to analyze policies, benefits, challenges, and case studies from regions like Denpasar and Pare-Pare that have successfully implemented E-Government. The findings indicate that E-Government can accelerate administrative processes, improve service transparency, and expand public access to information. However, its implementation faces challenges such as limited infrastructure in remote areas, a lack of human resources with technological expertise, and data security risks. To address these obstacles, strengthening telecommunication infrastructure, providing technology-based human resource training, integrating systems across institutions, and implementing stricter data security regulations are recommended. These measures aim to support an inclusive and sustainable digital transformation through E-Government.

Keywords: E-Government, Government Digitalization, Public Services, Efficiency, Data Security

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, peran teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam kehidupan manusia semakin signifikan, terutama dalam tata kelola pemerintahan. Pemerintahan modern kini dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu wujud nyata dari pemanfaatan TIK dalam pemerintahan adalah penerapan E-Government atau pemerintahan elektronik. E-Government memungkinkan pemerintah untuk mengelola layanan publik secara digital, sehingga mampu menjangkau masyarakat dengan lebih efektif dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut World Bank Group, E-Government adalah penggunaan teknologi seperti internet dan jaringan komputer untuk mendukung hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha. Konsep ini mencakup transformasi digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas dalam berbagai layanan. Dalam E-Government, interaksi pemerintah dengan berbagai pihak, seperti masyarakat (Government to Citizens atau G2C), dunia usaha (Government to Business atau G2B), dan instansi pemerintah lainnya (Government to Government atau G2G), dilakukan melalui platform digital yang lebih mudah diakses dan terintegrasi.

Di Indonesia, implementasi E-Government telah dimulai sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Sejak itu, berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008

tentang Keterbukaan Informasi Publik, terus mendorong pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Program-program pendukung, seperti Palapa Ring untuk pembangunan infrastruktur internet dan Digital Talent Scholarship untuk pelatihan sumber daya manusia, juga menjadi bagian integral dalam upaya memperkuat implementasi E-Government.

Meskipun demikian, penerapan E-Government di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Infrastruktur teknologi yang belum merata, terutama di daerah terpencil, menjadi salah satu hambatan utama. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan di bidang teknologi informasi juga memperlambat proses digitalisasi layanan publik. Masalah lain yang tak kalah penting adalah isu keamanan dan privasi data, yang sering kali menimbulkan kekhawatiran di kalangan masyarakat.

Artikel ini bertujuan untuk mengupas secara mendalam konsep, manfaat, dan tantangan dalam penerapan E-Government di Indonesia. Selain itu, pembahasan akan dilengkapi dengan studi kasus dari beberapa daerah yang telah berhasil mengimplementasikan sistem ini, seperti Kota Denpasar dan Pare-Pare, yang menunjukkan bahwa E-Government mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Pada bagian akhir, artikel ini juga akan menyajikan rekomendasi strategis untuk mengatasi berbagai hambatan yang ada, seperti peningkatan infrastruktur teknologi, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, penguatan regulasi keamanan data, serta kolaborasi antara pemerintah dan sektor swasta.

Dengan demikian, diharapkan artikel ini tidak hanya memberikan wawasan yang mendalam tentang E-Government, tetapi juga menjadi referensi yang berguna bagi pembaca, baik dari kalangan akademisi, praktisi, maupun pengambil kebijakan. Pada akhirnya, penerapan E-Government yang optimal di Indonesia diharapkan dapat mempercepat transformasi digital dalam pemerintahan, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur untuk mengkaji penerapan "E-Government dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia". Studi literatur ini dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber sekunder, seperti artikel jurnal dan laporan penelitian yang relevan.

Data yang dikumpulkan mencakup definisi, konsep dasar, kebijakan, studi kasus, serta tantangan dan rekomendasi dalam penerapan E-Government. Sumber-sumber utama

dalam penelitian ini meliputi jurnal-jurnal ilmiah terkait E-Government, laporan kebijakan pemerintah, serta publikasi dari organisasi internasional seperti PBB dan World Bank yang membahas implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Analisis dilakukan dengan pendekatan deskriptif, yakni mengidentifikasi pola, tren, dan hubungan antara penerapan E-Government dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga mengevaluasi keberhasilan implementasi berdasarkan indikator seperti efisiensi, efektivitas, partisipasi masyarakat, dan transparansi.

Hasil analisis diharapkan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kondisi terkini, manfaat, serta tantangan dalam implementasi E-Government di Indonesia. Penelitian ini juga menawarkan rekomendasi strategis untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian E-Government

Istilah e-government berasal dari bahasa asing yang merupakan singkatan dari electronic government atau pemerintah elektronik. Beberapa definisi mengenai e-government menurut World Bank Group adalah: "e-government refers to the use by government agencies of information, technologies (such as wide area networks, internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government" e-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti wide area networks, internet, dan computer mobile yang mempunyai kemampuan mentransformasikan hubungan dengan rakyat, kelompok bisnis, dan aparatur pemerintah. Sedangkan menurut Clay G. Wescott, e-government sebagai penggunaan ICT untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat (Sari & Winarno, 2012). E-government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, dengan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dalam penyampaian layanan (Forman, 2005). E-government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan Information, Communication and Technology (ICT) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada

warganya. Dengan konsep pengembangan menyangkut hubungan Government to Government (G2G), Government to Business (G2B) dan Government to Citizens (G2C).

Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik

Dalam hal penerapan e-government pada pelayanan publik, Pemerintah Indonesia telah beberapa kali mengeluarkan peraturan perundang-undangan sebagai landasan hukum penerapannya melalui:

- a) Pasal 28 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government;
- c) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- d) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; dan
- e) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government.

Untuk mendukung keberhasilan dari implementasi e-government, maka pemerintah Indonesia pada tahun 2003 telah mengeluarkan beberapa panduan, antara lain:

- a) Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Daerah,
- b) Pembangunan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah,
- c) Panduan Penyusunan Rencana e-government Lembaga,
- d) Pedoman Penyelenggaraan Diklat ICT dalam menunjang e-government,
- e) Pedoman tentang Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah,

kemudian dilengkapi dengan panduan yang dikeluarkan pada tahun 2004 yang meliputi: standar mutu dan jangkauan pelayanan serta pengembangan aplikasi (e-services), kebijakan tentang kelembagaan, otorisasi, informasi dan keikutsertaan swasta dalam kebijakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan manajemen perubahan, panduan pelaksanaan proyek dan penganggaran e- government, blueprint aplikasi e-government pusat dan daerah. Kemudian pada tahun 2006, pemerintah membentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) melalui Keppres Nomor 20 Tahun 2006 yang salah satu tugasnya adalah mempercepat pelaksanaan e-government.

Masyarakat di kota besar yang sibuk dan kadang-kadang lokasi tempat tinggalnya cukup jauh dengan kantor pelayanan, maka dengan diimplementasikannya e-government, maka masyarakat tetap dapat mengakses informasi dan layanan publik tanpa harus datang

ke kantor pelayanan. Dengan adanya fasilitas tersebut, masyarakat diharapkan akan menjadi lebih produktif karena masyarakat tidak perlu antri dalam waktu lama hanya untuk menyelesaikan sebuah perizinan seperti saat ini. Penerapan e-government sama sekali tidak sama dengan menjadikan kantor-kantor pemerintahan sebagai lingkungan high-tech (teknologi tinggi). Melainkan e-government bertujuan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk membuat layanan pemerintah lebih dekat pada orang-orang yang menggunakan layanan-layanan tersebut yaitu masyarakat. Dengan adanya layanan on line system ini, masyarakat dapat memanfaatkan banyak waktunya untuk melakukan aktivitas yang lain sehingga diharapkan produktifitas pun dapat meningkat, baik tingkat daerah maupun tingkat nasional. Secara garis besar, e-government mempunyai banyak keuntungan antara lain:

- a) Peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam, berkat adanya teknologi internet;
- b) Dengan menggunakan teknologi online, banyak proses yang dapat dilakukan dalam format digital, hal ini akan banyak mengurangi penggunaan kertas (paperwork) sehingga proses akan menjadi lebih efisien dan hemat;
- c) Database dan proses terintegrasi (akurasi data lebih tinggi sehingga mengurangi kesalahan identitas dan lain-lain); dan
- d) Semua proses dilakukan secara transparan, karena semua proses berjalan secara online

Konteks E-Government Di Indonesia

A. Sejarah dan Perkembangan E-Government di Indonesia

1) Awal Mula E-Government di Indonesia

Perjalanan e-Government di Indonesia dimulai pada tahun 2003, ketika Presiden Indonesia menerbitkan Instruksi Presiden No. 3 yang mengatur tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Instruksi ini menandai kesadaran pemerintah akan potensi besar Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di seluruh Indonesia.

2) Tahap Awal Implementasi

Pada tahap awal, implementasi e-Government di Indonesia lebih berfokus pada pengembangan situs informasi atau website pemerintah. Pada tahun 2001, Indonesia pertama kali mendaftarkan domain .go.id, dan jumlah domain tersebut terus berkembang pesat. Hingga Januari 2018, tercatat ada 3.903 domain .go.id yang

terdaftar. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah untuk memperkenalkan informasi publik secara online dan lebih transparan.

3) Peningkatan dan Perluasan E-Government

Seiring berjalannya waktu, pengembangan e-Government di Indonesia meluas ke berbagai sektor penting, termasuk pengelolaan keuangan daerah, administrasi kependudukan, serta perdagangan global melalui sistem Indonesia National Single Window (INSW). Di tingkat daerah, program Smart City turut mendukung penggunaan berbagai aplikasi berbasis e-Government, seperti e-procurement, e-SDM, dan e-Monitoring. Langkah ini bertujuan untuk mempermudah proses administrasi dan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien kepada masyarakat.

4) Tantangan dalam Implementasi

Meski mengalami perkembangan yang signifikan, implementasi e-Government di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan besar. Salah satunya adalah masalah infrastruktur teknologi, terutama terkait dengan keterbatasan akses internet di daerah-daerah terpencil yang sulit dijangkau. Selain itu, kapasitas pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi masih terbatas, salah satunya karena kurangnya sumber daya manusia yang memiliki keterampilan di bidang TIK.

5) Faktor Keberhasilan

Beberapa faktor kunci yang menentukan keberhasilan pengembangan e-Government di Indonesia antara lain:

1. Tekanan dari berbagai stakeholder yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan teknologi.
2. Inisiatif pemerintah yang menunjukkan komitmen untuk terus berinovasi dalam pelayanan publik.
3. Perencanaan dan strategi yang jelas, baik dari segi regulasi maupun penerapan teknologi.
4. Manajemen proyek yang efektif, termasuk pengendalian dan pemantauan implementasi secara berkala.
5. Manajemen perubahan yang baik, dengan kepemimpinan yang memiliki visi jauh ke depan.
6. Penguasaan keterampilan dan pengetahuan di bidang TIK, yang sangat penting untuk mengelola sistem-sistem berbasis digital.
7. Infrastruktur TIK yang memadai, untuk mendukung kelancaran dan keterjangkauan e-Government di seluruh wilayah Indonesia.

8. Partisipasi aktif masyarakat, yang turut mendukung keberhasilan program-program e-Government melalui penggunaan dan feedback yang konstruktif.

B. Kebijakan Pemerintah Terkait e-Government di Indonesia

Pengembangan e-Government di Indonesia memiliki sejarah panjang, diawali dengan penerbitan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Kebijakan ini berfungsi sebagai cetak biru untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam tata kelola pemerintahan. Tujuannya adalah menciptakan layanan yang efisien, transparan, dan akuntabel, sekaligus mempercepat pelayanan publik berbasis digital. Dalam implementasinya, kebijakan ini mencakup perencanaan strategis di tingkat nasional dan daerah, serta koordinasi antar lembaga pemerintah untuk menyelaraskan program digitalisasi.

Namun, meskipun telah lebih dari dua dekade berjalan, implementasi e-Government di Indonesia masih jauh dari optimal. Berdasarkan laporan United Nations E-Government Survey, peringkat e-Government Indonesia pada tahun 2021 berada di posisi ke-88 dari 193 negara. Posisi ini masih tertinggal dibandingkan negara-negara tetangga seperti Singapura (11), Malaysia (47), dan Thailand (57). Bahkan, data dari Peningkatan e-Government Indonesia (PeGI) menunjukkan bahwa rata-rata nasional hanya mencapai angka 2,5, yang masuk dalam kategori "kurang baik". Hal ini mencerminkan adanya kendala serius dalam pengembangan kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan.

a) Dimensi Kebijakan

Pada dimensi kebijakan, fokus utama adalah merumuskan dokumen strategis yang menjadi acuan bagi seluruh pemangku kepentingan. Dokumen ini mencakup arah dan tujuan pengembangan, tata cara pelaksanaan, serta standar operasional dalam membangun sistem e-Government. Namun, kebijakan ini sering kali menghadapi kendala sinkronisasi antara pemerintah pusat dan daerah. Contohnya, perbedaan prioritas dalam pembangunan infrastruktur internet sering menyebabkan ketimpangan akses, terutama di daerah terpencil.

Untuk mengatasi masalah tersebut, pemerintah telah meluncurkan program Universal Service Obligation (USO) dan Palapa Ring. Program ini bertujuan untuk menyediakan infrastruktur telekomunikasi hingga ke pelosok negeri. Meski demikian, implementasi di lapangan menunjukkan hasil yang beragam. Beberapa wilayah masih mengalami hambatan, seperti kualitas jaringan yang rendah dan minimnya adopsi layanan digital.

b) Dimensi Kelembagaan

Pada aspek kelembagaan, salah satu tantangan terbesar adalah kurangnya koordinasi antar instansi. Banyak lembaga yang memiliki ego sektoral, sehingga kolaborasi untuk mengintegrasikan layanan berbasis digital menjadi sulit. Selain itu, struktur organisasi pemerintah sering kali belum sepenuhnya mendukung posisi strategis seperti Chief Information Officer (CIO), yang berperan penting dalam pengelolaan data dan teknologi. Ketiadaan SDM yang terampil di bidang TIK juga menjadi penghambat.

Pemerintah telah berupaya memperbaiki kelembagaan melalui pelatihan dan sertifikasi kompetensi bagi pegawai, khususnya dalam memanfaatkan teknologi informasi. Namun, peningkatan kapabilitas ini memerlukan waktu dan investasi yang konsisten.

c) Dimensi Infrastruktur

Dimensi infrastruktur melibatkan penyediaan sarana dan prasarana teknologi yang mendukung pelaksanaan e-Government. Tantangan utama pada dimensi ini adalah terbatasnya konektivitas internet yang merata di seluruh wilayah Indonesia. Infrastruktur seperti backbone jaringan telekomunikasi dan middleware untuk integrasi aplikasi sering kali belum memadai. Contoh kasus adalah rendahnya penetrasi broadband di kawasan timur Indonesia, yang berdampak pada rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam layanan berbasis digital.

Program seperti Palapa Ring diharapkan mampu mengatasi kesenjangan ini dengan menyediakan jaringan serat optik di seluruh nusantara. Namun, pemanfaatan jaringan ini perlu diimbangi dengan edukasi masyarakat agar akses teknologi dapat digunakan secara produktif.

d) Dimensi Aplikasi

Dalam dimensi aplikasi, fokusnya adalah pada pengembangan perangkat lunak yang mendukung fungsi front-office dan back-office pemerintahan. Salah satu pencapaian positif adalah hadirnya portal-portal layanan publik seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Sistem Perizinan Online. Namun, banyak aplikasi ini masih berdiri sendiri (silo), sehingga integrasi data antar instansi menjadi tantangan.

Pengembangan lebih lanjut diperlukan untuk menciptakan ekosistem aplikasi yang terintegrasi. Hal ini melibatkan penggunaan middleware dan teknologi berbasis cloud untuk meningkatkan interoperabilitas antar sistem.

e) Dimensi Perencanaan

Dimensi terakhir adalah perencanaan, yang mencakup tata kelola implementasi TIK secara berkelanjutan. Perencanaan strategis sering kali terkendala oleh keterbatasan anggaran dan kurangnya komitmen dari pemimpin daerah. Selain itu, banyak proyek e-Government yang tidak berkelanjutan karena tidak didukung oleh rencana induk yang matang.

Sebagai solusi, pemerintah perlu memperkuat sinergi antara pusat dan daerah dalam menyusun rencana induk e-Government. Pendekatan ini harus didukung oleh penelitian dan pengembangan (litbang) untuk memastikan kebijakan yang diambil relevan dan berbasis data. Dengan langkah ini, diharapkan e-Government dapat menjadi tulang punggung transformasi digital di Indonesia.

C. Status Terkini Implementasi E-Government di Indonesia

beberapa aspek, meskipun masih dihadapkan pada berbagai tantangan. Berdasarkan Indeks E-Government Development Index (EGDI) dari PBB, Indonesia berada di peringkat 77 dari 193 negara, mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, tetapi masih tertinggal dibandingkan negara-negara ASEAN seperti Singapura dan Malaysia.

Pada tingkat nasional, berbagai inisiatif telah dilakukan untuk memperluas penerapan e-Government, termasuk melalui program Palapa Ring yang berhasil menghubungkan 514 kabupaten/kota dengan jaringan serat optik. Namun, akses internet di wilayah terpencil masih menjadi tantangan besar, dengan banyak daerah yang belum memiliki konektivitas stabil.

Dalam hal layanan publik, beberapa daerah telah berhasil mengembangkan aplikasi digital untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi. Contoh yang menonjol adalah aplikasi JAKI di Jakarta, Sapawarga di Jawa Barat, dan sistem perizinan daring di Surabaya. Meski begitu, adopsi layanan digital di tingkat desa masih sangat terbatas karena kurangnya dukungan infrastruktur dan pelatihan.

Integrasi sistem antar lembaga menjadi masalah utama dalam implementasi e-Government di Indonesia. Banyak aplikasi yang dikembangkan secara terpisah oleh kementerian atau pemerintah daerah, yang menyebabkan kurangnya interoperabilitas. Hal ini menciptakan hambatan dalam menghubungkan data antara sektor seperti administrasi kependudukan, layanan kesehatan, dan perizinan usaha.

Sumber daya manusia (SDM) juga menjadi tantangan penting. Banyak pegawai pemerintah, terutama di tingkat daerah, belum memiliki kemampuan teknis yang memadai

untuk mengoperasikan sistem e-Government. Program pelatihan seperti Digital Talent Scholarship telah diinisiasi untuk mengatasi masalah ini, tetapi cakupan dan pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan.

Regulasi yang mendukung implementasi e-Government telah diperkuat melalui Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) serta Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Namun, banyak pemerintah daerah yang belum mampu memanfaatkan kerangka hukum ini secara optimal karena keterbatasan sumber daya.

Evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) menunjukkan bahwa 83% pemerintah daerah masih berada dalam kategori rendah untuk tingkat adopsi e-Government. Hal ini disebabkan oleh kurangnya infrastruktur, dukungan kebijakan, dan integrasi antar sistem. Partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital mulai meningkat, terutama di kalangan generasi muda. Namun, literasi digital yang rendah di beberapa wilayah menjadi penghambat utama.

Secara keseluruhan, meskipun berbagai langkah telah diambil untuk meningkatkan implementasi e-Government di Indonesia, ketimpangan dalam akses teknologi, keterbatasan SDM, dan kurangnya koordinasi lintas sektor masih menjadi hambatan utama yang memerlukan perhatian serius.

Manfaat E-Government

A. Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik

Pemanfaatan teknologi informasi oleh Pemerintah Kota Pare-Pare menjadi contoh cemerlang dalam penerapan e-Government yang berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Melalui berbagai platform digital, seperti website resmi Pareparekota.go.id dan aplikasi berbasis daring lainnya, masyarakat dan pemerintah merasakan manfaat yang luar biasa dalam hal percepatan pelayanan, kemudahan akses, dan efisiensi biaya.

Inovasi dalam penerapan aplikasi perizinan dan kependudukan telah membuka peluang baru dalam pengurusan administrasi yang sebelumnya memakan waktu lama. Sekarang, proses-proses tersebut dapat dilakukan secara daring, mengurangi antrean panjang, dan memangkas waktu tunggu yang biasanya membosankan. Teknologi digital juga memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk memperoleh informasi layanan publik secara instan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga menurunkan biaya transportasi dan pengeluaran

lainnya yang biasanya dikeluarkan saat mengurus dokumen secara konvensional, memberikan dampak ekonomi yang positif, terutama bagi mereka yang berada di daerah terpencil.

Tak hanya itu, teknologi informasi juga memberikan dampak besar dalam meningkatkan efisiensi birokrasi pemerintahan. Sistem digital mempercepat proses pembuatan surat dan dokumen, mengurangi prosedur manual yang sering kali memakan waktu. Selain itu, sistem ini memungkinkan pencarian dan pelacakan informasi yang lebih akurat dan cepat, sehingga menghemat waktu dan tenaga yang sebelumnya terbuang sia-sia. Sebagai bagian dari upaya ini, Pemerintah Kota Pare-Pare juga mengembangkan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang menjadi pusat layanan satu pintu, menawarkan kecepatan, transparansi, dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan.

Pemkot Pare-Pare memastikan implementasi e-Government berjalan dengan optimal melalui beberapa langkah strategis. Peningkatan kapasitas SDM menjadi prioritas, dengan memberikan pelatihan kepada pegawai pemerintah untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam menggunakan teknologi informasi. Infrastruktur TIK juga ditingkatkan untuk mendukung kelancaran sistem digitalisasi, sementara sistem informasi antar lembaga diintegrasikan untuk mengurangi tumpang tindih dan meningkatkan sinergi antar instansi.

Lebih dari sekadar efisiensi, e-Government juga membawa dampak signifikan dalam hal transparansi. Dengan platform digital, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait kebijakan, prosedur, dan layanan pemerintah, yang pada gilirannya mendorong akuntabilitas di kalangan penyelenggara layanan publik. Efisiensi yang tercipta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat, dengan proses yang lebih cepat, sederhana, dan transparan. Penggunaan data analitik semakin memperkaya pemahaman pemerintah tentang kebutuhan masyarakat, sehingga layanan publik dapat lebih responsif dan tepat sasaran.

Penerapan e-Government juga memperkuat kolaborasi antar lembaga yang lebih terintegrasi, menciptakan sistem yang lebih efisien, mengurangi tumpang tindih layanan, dan mempercepat proses administrasi. Inovasi yang terus berkembang di Pemkot Pare-Pare menunjukkan bahwa e-Government bukan hanya sekadar solusi teknis, tetapi juga strategi penting dalam mendorong pelayanan publik yang lebih efektif, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik

E-Kelurahan hadir sebagai inovasi canggih yang didesain untuk menjawab tantangan dalam memperbaiki aksesibilitas layanan publik. Dengan menggunakan aplikasi berbasis web dan mobile, E-Kelurahan memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan dengan lebih mudah, cepat, dan tanpa batasan waktu serta tempat. Kemajuan teknologi ini tidak hanya menyederhanakan proses administratif, tetapi juga mempercepat layanan kepada publik.

Selain itu, E-Kelurahan mengintegrasikan berbagai data penting, seperti data kependudukan, perizinan, dan korespondensi. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi yang lebih lengkap dan akurat hanya dalam beberapa klik. Bagi aparatur sipil negara di tingkat kelurahan, aplikasi ini memberikan kemudahan yang signifikan dalam menjalankan tugas pelayanan mereka, sehingga meningkatkan efektivitas kinerja mereka dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.

Lebih jauh lagi, keberadaan aplikasi ini menjanjikan efisiensi yang lebih tinggi dalam operasional kelurahan, karena proses pelayanan yang lebih terstruktur dan terorganisir. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan, termasuk kecepatan penyelesaian dan ketepatan informasi yang disampaikan. Seiring dengan itu, transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahapan pelayanan juga menjadi lebih jelas, mengurangi potensi penyimpangan atau ketidakjelasan prosedur yang selama ini mungkin terjadi.

Kepuasan masyarakat menjadi salah satu tujuan utama dari implementasi E-Kelurahan. Dengan kemudahan akses dan informasi yang lebih terbuka, masyarakat dapat dengan cepat memperoleh data yang dibutuhkan, mempercepat proses administratif, dan mengurangi waktu tunggu yang sering kali menjadi keluhan utama dalam pelayanan publik. Aplikasi ini juga mendukung standarisasi prosedur pelayanan, sehingga semua warga kelurahan akan mendapatkan layanan dengan kualitas yang seragam, tanpa perbedaan yang mencolok antar individu atau wilayah.

Lebih dari sekadar mempermudah pekerjaan, E-Kelurahan juga mendorong peningkatan kapasitas aparatur yang terlibat dalam pelayanan publik. Aparatur dituntut untuk menguasai teknologi informasi, yang tidak hanya memperbaiki kualitas kerja mereka, tetapi juga membuka jalan bagi mereka untuk terus berkembang sesuai dengan tuntutan zaman. Dengan begitu, E-Kelurahan tidak hanya menjadi solusi bagi masyarakat, tetapi juga alat untuk menciptakan pemerintahan yang lebih modern, efisien, dan akuntabel.

C. Mendorong Partisipasi Masyarakat

E-Kelurahan hadir sebagai inovasi canggih yang didesain untuk menjawab tantangan dalam memperbaiki aksesibilitas layanan publik. Dengan menggunakan aplikasi berbasis web dan mobile, E-Kelurahan memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan dengan lebih mudah, cepat, dan tanpa batasan waktu serta tempat. Kemajuan teknologi ini tidak hanya menyederhanakan proses administratif, tetapi juga mempercepat layanan kepada publik.

Selain itu, E-Kelurahan mengintegrasikan berbagai data penting, seperti data kependudukan, perizinan, dan korespondensi. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi yang lebih lengkap dan akurat hanya dalam beberapa klik. Bagi aparatur sipil negara di tingkat kelurahan, aplikasi ini memberikan kemudahan yang signifikan dalam menjalankan tugas pelayanan mereka, sehingga meningkatkan efektivitas kinerja mereka dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.

Lebih jauh lagi, keberadaan aplikasi ini menjanjikan efisiensi yang lebih tinggi dalam operasional kelurahan, karena proses pelayanan yang lebih terstruktur dan terorganisir. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan, termasuk kecepatan penyelesaian dan ketepatan informasi yang disampaikan. Seiring dengan itu, transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahapan pelayanan juga menjadi lebih jelas, mengurangi potensi penyimpangan atau ketidakjelasan prosedur yang selama ini mungkin terjadi.

Kepuasan masyarakat menjadi salah satu tujuan utama dari implementasi E-Kelurahan. Dengan kemudahan akses dan informasi yang lebih terbuka, masyarakat dapat dengan cepat memperoleh data yang dibutuhkan, mempercepat proses administratif, dan mengurangi waktu tunggu yang sering kali menjadi keluhan utama dalam pelayanan publik. Aplikasi ini juga mendukung standarisasi prosedur pelayanan, sehingga semua warga kelurahan akan mendapatkan layanan dengan kualitas yang seragam, tanpa perbedaan yang mencolok antar individu atau wilayah.

Lebih dari sekadar mempermudah pekerjaan, E-Kelurahan juga mendorong peningkatan kapasitas aparatur yang terlibat dalam pelayanan publik. Aparatur dituntut untuk menguasai teknologi informasi, yang tidak hanya memperbaiki kualitas kerja mereka, tetapi juga membuka jalan bagi mereka untuk terus berkembang sesuai dengan tuntutan zaman. Dengan begitu, E-Kelurahan tidak hanya menjadi solusi bagi masyarakat, tetapi juga alat untuk menciptakan pemerintahan yang lebih modern, efisien, dan akuntabel.

Tantangan Dalam Implementasi E-Government

A. Infrastruktur Teknologi yang Belum Merata

Infrastruktur teknologi yang belum merata adalah salah satu tantangan besar dalam implementasi e-government, terutama di negara berkembang dan daerah-daerah terpencil. Masalah ini mencakup beberapa aspek, seperti:

1. Ketidakseimbangan Akses Internet

Di banyak negara berkembang, terdapat kesenjangan besar dalam hal akses internet antara kota besar dan daerah terpencil. Di daerah pedesaan, jaringan internet mungkin terbatas atau tidak stabil, menghambat akses warga terhadap layanan e-government yang semakin bergantung pada teknologi digital.

2. Keterbatasan Infrastruktur Jaringan

Beberapa negara masih menghadapi masalah dalam pengembangan infrastruktur jaringan, termasuk jaringan fiber optik dan server yang handal. Tanpa infrastruktur jaringan yang kuat dan dapat diandalkan, penerapan e-government yang optimal akan terhambat.

3. Perbedaan Akses Perangkat Teknologi

Di banyak daerah, tidak semua masyarakat memiliki perangkat seperti komputer atau smartphone yang diperlukan untuk mengakses layanan e-government. Kesulitan dalam memperoleh perangkat teknologi ini menjadi penghalang bagi mereka yang tidak mampu membeli perangkat keras yang diperlukan.

4. Keterbatasan dalam Pembangunan dan Pemeliharaan Infrastruktur

Pemerintah di banyak negara berkembang menghadapi kendala dalam pengelolaan dan pembaruan infrastruktur teknologi mereka. Terbatasnya anggaran dan sumber daya manusia yang terampil menghambat pemeliharaan dan pembaruan sistem TI yang dibutuhkan untuk mendukung layanan e-government.

B. Keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam Implementasi E-Government

Pemerintahan baik di negara maju maupun berkembang itu sangat memerlukan tenaga kerja yang terampil dan terlatih untuk mengelola, mengoperasikan, dan memelihara sistem e-government yang efektif. Namun, dalam banyak kasus, terdapat kesenjangan yang signifikan dalam hal keterampilan digital dan pemahaman mengenai teknologi informasi dan komunikasi (TIK), yang dapat menghambat keberhasilan penerapan e-government. Ada beberapa keterbatasan sumber daya manusia yang menghambat implementasi e-government, seperti:

1. Kurangnya Keterampilan Digital

Banyak pegawai pemerintah, terutama di negara berkembang, tidak memiliki keterampilan yang diperlukan untuk mengoperasikan dan memelihara sistem e-government. Tanpa keterampilan ini, pegawai tidak dapat menjalankan tugas mereka secara efisien, yang dapat mempengaruhi kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

2. Kurangnya Pelatihan dan Pendidikan

Banyak pemerintah belum menyediakan pelatihan yang cukup bagi pegawai untuk meningkatkan kemampuan digital mereka. Tanpa pelatihan yang memadai, banyak pegawai yang merasa kesulitan beradaptasi dengan perubahan yang dibawa oleh teknologi baru, yang menghambat adopsi e-government. Di beberapa kasus, pegawai pemerintah bahkan tidak dilatih dalam cara-cara mengelola masalah keamanan data atau privasi yang terkait dengan penggunaan teknologi digital.

3. Resistensi terhadap Perubahan

Pegawai pemerintah yang telah terbiasa dengan cara kerja tradisional sering kali menunjukkan resistensi terhadap perubahan. Mereka mungkin merasa cemas akan kehilangan pekerjaan atau merasa teknologi terlalu kompleks untuk dipahami. Resistensi ini dapat memperlambat implementasi e-government, karena perubahan sistem dan proses membutuhkan waktu dan dukungan dari semua pihak yang terlibat.

4. Ketidakmerataan Keterampilan di Seluruh Instansi Pemerintah

Di dalam pemerintahan, beberapa instansi mungkin memiliki lebih banyak sumber daya untuk mengembangkan keterampilan digital pegawainya, sementara instansi lainnya kesulitan untuk melakukannya. Ketidakmerataan keterampilan ini menciptakan kesenjangan dalam efektivitas implementasi e-government di berbagai bagian pemerintah.

C. Masalah Keamanan dan Privasi Data dalam Implementasi E-Government

Seiring dengan meningkatnya ketergantungan pada teknologi untuk memberikan layanan publik, data sensitif yang dikelola oleh pemerintah juga semakin besar dan kompleks. Keamanan dan perlindungan data pribadi harus menjadi prioritas utama agar sistem e-government dapat berfungsi dengan baik dan tetap dipercaya oleh masyarakat. Tanpa sistem keamanan yang memadai, data pribadi yang ada dalam platform e-government bisa jatuh ke tangan pihak yang tidak bertanggung jawab, merusak integritas layanan dan mengurangi kepercayaan publik.

Dan juga, Kegagalan dalam melindungi data pribadi dapat mengakibatkan pelanggaran privasi, seperti penyalahgunaan atau kebocoran informasi. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memastikan adanya kebijakan dan peraturan yang jelas mengenai perlindungan data pribadi, serta teknologi enkripsi dan kontrol akses yang kuat. Implementasi e-government yang melibatkan banyak lembaga dan platform berbeda juga sering kali kesulitan untuk menyediakan infrastruktur keamanan yang terintegrasi dan memadai. Berbagai sistem yang tidak terhubung dengan baik dan tidak memiliki standar keamanan yang seragam dapat menciptakan celah yang dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

D. Resistensi Terhadap Perubahan dalam Organisasi dalam Implementasi E-Government

Resistensi terhadap perubahan adalah salah satu tantangan terbesar yang dihadapi dalam implementasi e-government. Meskipun penerapan teknologi baru dalam pemerintahan dapat membawa banyak manfaat, seperti efisiensi, transparansi, dan akses yang lebih baik ke layanan publik, perubahan ini seringkali ditentang oleh individu dan kelompok dalam organisasi pemerintah. Faktor-faktor yang menyebabkan resistensi terhadap perubahan di dalam organisasi meliputi:

1. Ketidakpastian dan Ketakutan Terhadap Teknologi Baru

Banyak pegawai pemerintah merasa takut atau cemas tentang perubahan yang dibawa oleh e-government. Ketidakpastian mengenai bagaimana teknologi baru akan mempengaruhi pekerjaan mereka atau kekhawatiran tentang kehilangan pekerjaan dapat menyebabkan mereka menentang adopsi sistem baru.

2. Keterbatasan Pengetahuan dan Keterampilan

Banyak pegawai pemerintah tidak memiliki pengetahuan atau keterampilan yang memadai untuk menggunakan sistem e-government dengan efektif. Tanpa pelatihan yang cukup, pegawai merasa kesulitan untuk beradaptasi dengan teknologi baru. Keterbatasan dalam keterampilan ini memperburuk rasa ketidaknyamanan dan menambah tingkat resistensi terhadap perubahan.

3. Kurangnya Dukungan dan Kepemimpinan yang Kuat

Kepemimpinan yang lemah atau tidak cukup mendukung bisa memperburuk resistensi terhadap perubahan. Ketika pemimpin tidak menunjukkan komitmen yang jelas terhadap perubahan dan tidak memberikan arahan atau dukungan yang cukup, pegawai cenderung merasa tidak yakin dan enggan untuk mengadopsi sistem e-government. Kepemimpinan yang tidak aktif mengkomunikasikan manfaat perubahan

atau tidak menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk transisi dapat memperburuk masalah resistensi.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa E-Government memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Indonesia melalui penerapan teknologi digital dalam sistem pemerintahan. Studi ini, yang didasarkan pada kajian literatur, menunjukkan bahwa E-Government mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi pelayanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap informasi publik. Keberhasilan implementasi di Kota Denpasar dan Pare-Pare menjadi bukti nyata bagaimana inovasi ini dapat memperbaiki kualitas layanan secara signifikan.

Namun, penerapan E-Government masih menghadapi sejumlah kendala, termasuk infrastruktur yang belum merata di wilayah terpencil, kurangnya tenaga kerja yang kompeten di bidang teknologi, serta ancaman keamanan data. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis seperti penguatan infrastruktur teknologi, pelatihan tenaga kerja yang berbasis teknologi informasi, integrasi sistem antar lembaga, serta penguatan regulasi untuk menjaga keamanan data.

Dengan adanya langkah-langkah tersebut, E-Government diharapkan dapat memberikan solusi pelayanan publik yang lebih efisien, modern, dan inklusif, sekaligus mendukung transformasi digital yang berkelanjutan. Penelitian ini memberikan rekomendasi penting bagi akademisi, praktisi, maupun pembuat kebijakan untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Uceng, Akhwan Ali, Ahmad Mustanir, Nurmawati (2019). Analisis Tingkat Partisipasi Masyarakat Terhadap Sumber Daya Manusia di Desa Cemba Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Vol. 5, No.2
- Firdaus Masyhur (2017). Penelitian e-Government di Indonesia : Studi Literatur Sistematis dari Perspektif Dimensi Pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI), Vol 19, No.1, 51-62
- Hartono, D. U., & Mulyanto, E. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. Jurnal Teknologi Informasi, 6(1), 9–21.

- Heeks, R. (2003). Sebagian Besar E-Government Untuk Pembangunan Gagal: Bagaimana Risikonya Dapat Dikurangi
- Khairudin, Soewito, Aminah, Aminah, Haninun, Nurdiawansyah (2022). Membangun Kepercayaan Publik di Indonesia : Peran Good Governance dan E-Government
- M. Al-Shafi, R. F. S. Chowdhury, & M. A. Ali, (2012). Mengatasi Hambatan Organisasi Terhadap Perubahan: Studi Kasus Penerapan E-Government
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi,11(2), 45–57.
- Reddick, C. G. (2010). Membandingkan Kinerja E-Government di Negara Maju dan Berkembang
- Rifdan & Herman (2023). Efektifitas dan Efisiensi Penyelenggaraan E-Government pada Pelayanan Publik di Kota Pare-Pare
- Verdico Arief & Ade M. Yuardani, Efektivitas Penerapan Konsep E-Government dalam Bentuk Aplikasi Eletronik Kelurahan pada Kelurahan Sungaibangkong Kecamatan Pontianak Kota Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat
- Warkentin, M., & Gefen, D. (2002). Masalah Keamanan dan Privasi dalam E-Government
- Yusuf Amrozi, Nurul Aini, Zuyinatul Munadhiroh (2022). Peta Perkembangan E-Government di Indonesia. Jurnal Sistem Informasi, Vol 14, No 1.