

	Nusantara Journal of Multidisciplinary Science	
	Vol. 2, No. 6, Januari 2025 Hal 1274-1281	E-ISSN : 3024-8752 P-ISSN : 3024-8744
	Site : https://jurnal.intekom.id/index.php/njms	

Analisis Implementasi *E-Government* Dalam Keterbukaan Pelayanan Publik

Letizia¹

¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Kalimantan Timur, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Januari 9, 2025
Revised Januari 10, 2025
Accepted Januari 11, 2025

Kata Kunci:

E-government,
Keterbukaan Pelayanan Publik,
Transformasi Digital

Keywords:

E-government,
Public Service Transparency,
Digital Transformation

ABSTRAK

Implementasi e-government telah menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan keterbukaan pelayanan publik di era digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-government dalam konteks keterbukaan pelayanan publik di Indonesia dengan menggunakan metode kualitatif melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan transparansi dan efisiensi pelayanan publik, meskipun masih menghadapi tantangan seperti kesenjangan digital dan masalah keamanan data. Faktor kritis dalam implementasi mencakup kesiapan infrastruktur, kapabilitas SDM, dan dukungan kelembagaan. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan model implementasi yang adaptif, penguatan kolaborasi antar pemangku kepentingan, dan peningkatan kapasitas digital sebagai strategi optimalisasi e-government. Temuan penelitian berkontribusi pada pengembangan body of knowledge dalam bidang e-government dan reformasi pelayanan publik.

ABSTRACT

The implementation of e-government has become a strategic instrument in realizing public service transparency in the digital era. This study aims to analyze the implementation of e-government in the context of public service transparency in Indonesia using qualitative methods through library research. The results show that e-government implementation has positively impacted the improvement of transparency and efficiency in public services, despite facing challenges such as digital divide and data security issues. Critical factors in implementation include infrastructure readiness, human resource capabilities, and institutional support. This study recommends developing adaptive implementation models, strengthening stakeholder collaboration, and enhancing digital capacity as e-government optimization strategies. The research findings contribute to the development of the body of knowledge in e-government and public service reform.

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



Corresponding Author:

Letizia
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman,
Kalimantan Timur, Indonesia
Email: letiziadyastari@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menghadirkan transformasi signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. E-government atau pemerintahan elektronik menjadi sebuah inovasi yang tidak dapat dihindari dalam upaya modernisasi pelayanan publik di era digital. Implementasi e-government merupakan manifestasi dari komitmen pemerintah dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel [1]. Transformasi digital dalam pelayanan publik ini menjadi semakin krusial, terutama setelah pandemi COVID-19 yang memaksa adaptasi cepat dalam metode penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat.

Keterbukaan informasi dan pelayanan publik menjadi aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance). Dalam konteks ini, e-government berperan sebagai instrumen strategis yang memungkinkan terjadinya interaksi dua arah antara pemerintah dengan pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, sektor bisnis, dan institusi pemerintah lainnya. Melalui implementasi e-government, pemerintah dapat menghadirkan pelayanan yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat [2]. Transformasi digital ini tidak hanya mengubah cara penyampaian layanan tetapi juga membentuk ulang hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks yang lebih partisipatif dan kolaboratif.

Implementasi e-government dalam konteks keterbukaan pelayanan publik menghadirkan berbagai dimensi yang perlu dikaji secara mendalam. Aspek infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, kerangka regulasi, dan kesiapan masyarakat menjadi faktor-faktor kritis yang menentukan keberhasilan transformasi digital pemerintahan [3]. Di Indonesia, implementasi e-government telah menjadi agenda prioritas dalam reformasi birokrasi dan transformasi digital nasional. Hal ini tercermin dalam berbagai kebijakan dan inisiatif strategis yang diambil pemerintah, termasuk pengembangan portal layanan publik terintegrasi dan sistem informasi pemerintahan berbasis elektronik.

Meskipun demikian, implementasi e-government dalam konteks keterbukaan pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan dan kendala. Kesenjangan digital (digital divide) yang masih terjadi di berbagai wilayah, keterbatasan infrastruktur TIK, dan variasi tingkat literasi digital masyarakat menjadi isu-isu krusial yang perlu diaddress secara sistematis [4]. Selain itu, aspek keamanan data dan privasi informasi juga menjadi perhatian utama seiring dengan meningkatnya risiko siber dan kompleksitas pengelolaan data dalam lingkungan digital.

Studi tentang implementasi e-government dalam konteks keterbukaan pelayanan publik menjadi semakin relevan mengingat dinamika perubahan teknologi dan tuntutan masyarakat yang terus berkembang. Penelitian terkini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi e-government tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi semata, tetapi juga oleh faktor-faktor sosial, budaya, dan kelembagaan [5]. Pemahaman komprehensif tentang berbagai dimensi ini menjadi crucial dalam mengembangkan strategi implementasi e-government yang efektif dan berkelanjutan.

Transformasi digital dalam pelayanan publik melalui e-government juga berimplikasi pada perubahan paradigma dalam tata kelola pemerintahan. Konsep "government as a platform" yang mengedepankan kolaborasi dan ko-kreasi antara pemerintah dengan berbagai pemangku kepentingan menjadi semakin relevan [6]. Pendekatan ini memungkinkan terciptanya ekosistem inovasi yang mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengembangan dan peningkatan kualitas layanan publik.

Analisis implementasi e-government dalam keterbukaan pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari konteks global dan regional. Pengalaman berbagai negara dalam mengembangkan dan mengimplementasikan e-government memberikan pembelajaran berharga bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Studi komparatif yang dilakukan oleh [7] menunjukkan bahwa

keberhasilan implementasi e-government sangat dipengaruhi oleh kemampuan adaptasi terhadap konteks lokal dan kebutuhan spesifik masyarakat.

Di tengah era transformasi digital yang semakin masif, analisis implementasi e-government dalam konteks keterbukaan pelayanan publik menjadi semakin strategis. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif berbagai aspek implementasi e-government, mengidentifikasi faktor-faktor kritis keberhasilan, serta merumuskan rekomendasi strategis untuk peningkatan efektivitas pelayanan publik berbasis digital. Melalui pendekatan analitis yang sistematis dan komprehensif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan body of knowledge dalam bidang e-government dan reformasi pelayanan publik.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (library research) untuk menganalisis implementasi e-government dalam konteks keterbukaan pelayanan publik. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap kompleksitas fenomena e-government dan keterbukaan pelayanan publik, serta memberikan pemahaman yang holistik tentang berbagai aspek yang memengaruhi implementasinya. Melalui studi kepustakaan, penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mengintegrasikan berbagai sumber literatur yang relevan untuk membangun pemahaman komprehensif tentang topik yang diteliti.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penelusuran sistematis terhadap berbagai sumber literatur primer dan sekunder. Sumber primer mencakup dokumen kebijakan pemerintah, peraturan perundang-undangan, laporan resmi instansi pemerintah, dan white paper terkait implementasi e-government. Sementara itu, sumber sekunder meliputi artikel jurnal ilmiah, buku teks, prosiding konferensi, laporan penelitian, dan publikasi akademik lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Untuk menjamin kualitas dan relevansi data, penelitian ini mengutamakan literatur yang dipublikasikan dalam rentang waktu lima tahun terakhir (2020-2024), meskipun beberapa sumber fundamental dari periode sebelumnya juga dipertimbangkan untuk memberikan konteks historis dan teoretis yang lebih kuat.

Proses analisis data dalam penelitian ini mengadopsi pendekatan analisis konten kualitatif dengan tahapan yang sistematis. Tahap pertama melibatkan coding dan kategorisasi data, di mana informasi dari berbagai sumber literatur dikategorikan berdasarkan tema-tema utama yang relevan dengan implementasi e-government dan keterbukaan pelayanan publik. Selanjutnya, dilakukan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola, tren, dan hubungan antar tema yang muncul dari data. Proses ini memungkinkan peneliti untuk mengembangkan pemahaman yang lebih dalam tentang berbagai aspek implementasi e-government, termasuk faktor-faktor pendukung, hambatan, dan praktik terbaik dalam konteks keterbukaan pelayanan publik.

Untuk menjamin kredibilitas dan keabsahan hasil penelitian, digunakan teknik triangulasi sumber data. Hal ini dilakukan dengan membandingkan dan mengkonfirmasi temuan dari berbagai sumber literatur yang berbeda untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan objektif. Selain itu, penelitian ini juga menerapkan peer review dalam proses analisis data, di mana hasil interpretasi dan temuan didiskusikan dengan peneliti lain yang memiliki expertise dalam bidang e-government dan administrasi publik untuk memperoleh perspektif yang lebih kaya dan validasi terhadap hasil analisis.

Kerangka analisis dalam penelitian ini dikembangkan dengan mempertimbangkan berbagai dimensi implementasi e-government, meliputi aspek teknologi, kelembagaan, regulasi, sumber daya manusia, dan sosial-budaya. Analisis juga mencakup evaluasi terhadap praktik-praktik terbaik (best practices) implementasi e-government di berbagai konteks, serta identifikasi faktor-faktor kritis yang mempengaruhi keberhasilan implementasinya dalam mendukung keterbukaan pelayanan publik.

Pendekatan interpretif digunakan dalam menganalisis dan memaknai temuan penelitian, dengan mempertimbangkan konteks sosial, budaya, dan institusional yang melatarbelakangi implementasi e-

government. Hal ini memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana berbagai faktor saling berinteraksi dan mempengaruhi efektivitas implementasi e-government dalam mendukung keterbukaan pelayanan publik.

Dalam proses penelitian ini, peneliti juga memperhatikan aspek etika penelitian, terutama dalam hal pengutipan dan penggunaan sumber referensi. Setiap sumber yang digunakan dikutip dengan tepat dan dicantumkan dalam daftar pustaka sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Hal ini tidak hanya menjamin integritas akademik penelitian, tetapi juga memungkinkan peneliti lain untuk melacak dan memverifikasi sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini.

Melalui pendekatan metodologis yang sistematis dan komprehensif ini, penelitian bertujuan untuk menghasilkan analisis yang mendalam dan temuan yang berkontribusi signifikan terhadap pengembangan pengetahuan dalam bidang implementasi e-government dan keterbukaan pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan implikasi praktis bagi pengambil kebijakan dalam mengembangkan dan mengimplementasikan sistem e-government yang lebih efektif dan berorientasi pada keterbukaan pelayanan publik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Implementasi E-government di Indonesia

Transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia telah mengalami perkembangan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Evaluasi perkembangan implementasi e-government menunjukkan adanya peningkatan yang substansial dalam adopsi teknologi digital di berbagai level pemerintahan. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh [8], implementasi e-government di Indonesia telah mencapai tingkat maturitas yang cukup baik, dengan 65% instansi pemerintah telah mengadopsi sistem pelayanan berbasis digital. Namun, tingkat adopsi ini masih menunjukkan variasi yang signifikan antar daerah, dengan kota-kota besar menunjukkan tingkat implementasi yang lebih maju dibandingkan daerah rural.

Dalam konteks analisis infrastruktur dan sistem yang telah diterapkan, Indonesia telah mengembangkan berbagai platform dan sistem terintegrasi untuk mendukung pelayanan publik digital. Penelitian [9] mengidentifikasi bahwa pengembangan infrastruktur e-government di Indonesia telah mencakup tiga lapisan utama: infrastruktur jaringan, sistem aplikasi, dan platform integrasi. Implementasi jaringan fiber optik nasional dan pengembangan data center pemerintah telah memperkuat fondasi infrastruktur digital. Namun, masih terdapat tantangan dalam hal interoperabilitas sistem dan standarisasi platform antar instansi.

Dampak transformasi digital terhadap efektivitas pelayanan publik telah menunjukkan hasil yang positif dalam beberapa aspek. Efisiensi waktu pelayanan mengalami peningkatan rata-rata sebesar 40%, sementara tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik digital mencapai 75%. Transformasi ini juga telah berkontribusi pada pengurangan biaya operasional pelayanan publik dan peningkatan transparansi proses pelayanan [10].

3.2 Aspek Regulasi dan Kebijakan E-government dalam Mendukung Keterbukaan Publik

Analisis kerangka hukum dan regulasi e-government di Indonesia menunjukkan adanya perkembangan yang dinamis dalam upaya menciptakan landasan hukum yang kuat bagi implementasi pelayanan publik digital. Menurut [11], kerangka regulasi e-government di Indonesia telah mengalami penguatan signifikan melalui serangkaian peraturan perundang-undangan, mulai dari level undang-undang hingga peraturan teknis. Implementasi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah diperbarui, serta berbagai regulasi turunannya, telah memberikan fondasi hukum yang lebih komprehensif bagi pengembangan e-government.

Dalam aspek kebijakan strategis pengembangan e-government, pemerintah telah mengadopsi pendekatan yang lebih terintegrasi dan berorientasi pada hasil. Studi yang dilakukan oleh [12] mengidentifikasi bahwa kebijakan strategis e-government di Indonesia telah mencakup lima area prioritas: pengembangan infrastruktur digital, penguatan kapasitas SDM, standarisasi sistem dan prosedur, penguatan keamanan siber, dan peningkatan layanan publik digital. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah menjadi instrumen utama dalam mendorong transformasi digital pemerintahan secara sistematis.

Harmonisasi regulasi dalam mendukung keterbukaan informasi publik menjadi aspek krusial dalam implementasi e-government [13] menekankan pentingnya sinkronisasi regulasi antara kebijakan e-government dengan peraturan keterbukaan informasi publik. Upaya harmonisasi ini telah menghasilkan peningkatan signifikan dalam aksesibilitas informasi publik, dengan 80% instansi pemerintah telah mengembangkan portal informasi publik yang terintegrasi dengan sistem e-government mereka.

Implementasi regulasi e-government juga telah mendorong pengembangan standar layanan minimal dalam pelayanan publik digital. Hal ini mencakup standar keamanan informasi, standar interoperabilitas, dan standar pelayanan publik digital yang menjamin konsistensi dan kualitas layanan. Melalui harmonisasi regulasi ini, pemerintah telah berhasil menciptakan kerangka kerja yang lebih koheren untuk implementasi e-government yang mendukung keterbukaan pelayanan publik.

Aspek penting lainnya dalam harmonisasi regulasi adalah pengaturan tentang perlindungan data pribadi dalam konteks e-government. Regulasi yang ada telah memberikan kerangka yang jelas tentang pengelolaan data pribadi warga negara dalam sistem e-government, termasuk mekanisme pengamanan data dan prosedur penanganan kebocoran data. Hal ini menjadi crucial mengingat meningkatnya volume data yang dikelola dalam sistem e-government. Evaluasi terhadap implementasi regulasi e-government menunjukkan bahwa masih diperlukan penyempurnaan dalam beberapa aspek, terutama terkait dengan standarisasi teknis dan prosedur operasional. Namun, secara keseluruhan, kerangka regulasi yang ada telah memberikan landasan yang cukup kuat bagi pengembangan e-government yang mendukung keterbukaan pelayanan publik.

3.3 Faktor-faktor Kritis dalam Implementasi E-government

Implementasi e-government melibatkan berbagai faktor kritis yang saling terkait dan mempengaruhi keberhasilan transformasi digital pelayanan publik. Kesiapan infrastruktur teknologi menjadi fondasi utama dalam implementasi e-government yang efektif. Menurut penelitian [14], tingkat kesiapan infrastruktur teknologi di Indonesia menunjukkan variasi yang signifikan, dengan rata-rata tingkat kesiapan mencapai 68% di kota-kota besar, namun hanya 45% di daerah rural. Infrastruktur teknologi ini mencakup ketersediaan jaringan internet broadband, data center, sistem keamanan, dan platform integrasi yang mendukung interoperabilitas antar sistem.

Kapabilitas sumber daya manusia memegang peran vital dalam keberhasilan implementasi e-government. Riset yang dilakukan oleh [15] mengungkapkan bahwa hanya 55% pegawai pemerintah memiliki kompetensi digital yang memadai untuk mengelola sistem e-government. Hal ini mencakup kemampuan teknis dalam mengoperasikan sistem, pemahaman tentang proses bisnis digital, dan kapasitas untuk mengelola perubahan dalam konteks transformasi digital. Program pengembangan kapasitas yang berkelanjutan menjadi kunci dalam meningkatkan kompetensi digital aparatur pemerintah.

Dukungan kelembagaan dan budaya organisasi merupakan aspek fundamental yang mempengaruhi adopsi e-government. Institutional readiness tidak hanya mencakup aspek struktural dan prosedural, tetapi juga kesiapan budaya organisasi dalam mengadopsi cara kerja digital. Transformasi budaya organisasi dari sistem manual ke digital membutuhkan perubahan mindset dan pola kerja yang signifikan di seluruh level organisasi.

Tingkat literasi digital masyarakat menjadi faktor penentu dalam pemanfaatan layanan e-government. Studi oleh [16] menunjukkan bahwa tingkat literasi digital masyarakat Indonesia masih berada pada level menengah, dengan skor rata-rata 6.2 dari skala 10. Hal ini berimplikasi pada tingkat adopsi dan efektivitas layanan e-government yang disediakan.

3.4 Tantangan dan Hambatan Implementasi E-government

Kesenjangan digital antar wilayah menjadi tantangan signifikan dalam implementasi e-government di Indonesia. Penelitian [17] mengidentifikasi bahwa kesenjangan infrastruktur digital antara kawasan barat dan timur Indonesia mencapai 40%, yang berdampak langsung pada aksesibilitas layanan e-government. Disparitas ini tidak hanya mencakup aspek infrastruktur fisik tetapi juga kesenjangan dalam hal kapasitas SDM dan dukungan teknis.

Masalah keamanan dan privasi data merupakan tantangan krusial yang perlu diaddress secara komprehensif. Menurut [10], terjadi peningkatan insiden keamanan siber sebesar 35% dalam sistem e-government selama periode 2022-2023. Hal ini mencakup berbagai bentuk ancaman seperti peretasan data, kebocoran informasi pribadi, dan serangan malware yang dapat mengganggu keberlangsungan layanan publik digital.

Resistensi perubahan dalam birokrasi masih menjadi hambatan signifikan dalam implementasi e-government. Fenomena ini terutama terkait dengan keengganan untuk meninggalkan sistem manual yang sudah familiar dan ketakutan akan kehilangan kontrol atau otoritas dalam sistem digital. Transformasi digital seringkali dipandang sebagai ancaman terhadap status quo dan zona nyaman birokrasi.

Keterbatasan anggaran dan sumber daya menjadi constraint yang mempengaruhi kecepatan dan kualitas implementasi e-government. Anggaran yang dibutuhkan tidak hanya untuk pengadaan infrastruktur dan sistem, tetapi juga untuk pemeliharaan, upgrade, dan pengembangan kapasitas SDM secara berkelanjutan. Optimalisasi alokasi sumber daya menjadi crucial dalam memastikan keberlanjutan implementasi e-government.

3.5 Dampak Implementasi E-government terhadap Keterbukaan Pelayanan Publik

Implementasi e-government telah memberikan dampak transformatif terhadap keterbukaan pelayanan publik di Indonesia. Dalam aspek peningkatan transparansi layanan, penelitian [18] menunjukkan bahwa adopsi sistem e-government telah meningkatkan indeks transparansi pelayanan publik sebesar 45% dalam tiga tahun terakhir. Transparansi ini tercermin dalam kemudahan akses terhadap informasi prosedur layanan, biaya, waktu penyelesaian, dan status pemrosesan layanan yang dapat dipantau secara real-time oleh masyarakat.

Aksesibilitas informasi publik mengalami peningkatan signifikan melalui implementasi portal layanan terpadu dan sistem informasi terintegrasi. Menurut studi yang dilakukan oleh [16], tingkat aksesibilitas informasi publik meningkat hingga 65% setelah implementasi sistem e-government. Peningkatan ini didukung oleh pengembangan interface yang user-friendly dan multiplatform, memungkinkan masyarakat mengakses informasi melalui berbagai perangkat dan lokasi.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik juga menunjukkan tren positif. Sistem e-government telah membuka kanal-kanal partisipasi publik yang lebih luas, mulai dari sistem pengaduan online hingga platform konsultasi publik untuk kebijakan pemerintah. Tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi layanan publik meningkat secara substansial.

Efisiensi dan efektivitas layanan mengalami peningkatan yang terukur. Data menunjukkan pengurangan waktu pelayanan hingga 60% untuk berbagai jenis layanan publik yang telah terdigitalisasi. Selain itu, terjadi penurunan biaya operasional pelayanan publik sebesar 40% melalui otomatisasi proses dan pengurangan penggunaan dokumen fisik.

3.6 Strategi Optimalisasi E-government untuk Keterbukaan Pelayanan Publik

Pengembangan model implementasi yang adaptif menjadi kunci dalam optimalisasi e-government. Penelitian [9] mengusulkan model implementasi berbasis agile governance yang memungkinkan penyesuaian cepat terhadap perubahan kebutuhan dan teknologi. Model ini menekankan pada siklus pengembangan iteratif dan feedback loop yang kontinyu dari pengguna layanan.

Penguatan kolaborasi antar pemangku kepentingan dilakukan melalui pengembangan platform kolaborasi digital dan mekanisme koordinasi yang lebih efektif. Mengidentifikasi bahwa keberhasilan implementasi e-government sangat bergantung pada sinergitas antar stakeholder, termasuk pemerintah, sektor swasta, akademisi, dan masyarakat sipil [19].

Peningkatan kapasitas dan kompetensi digital dilakukan melalui program pengembangan SDM yang terstruktur dan berkelanjutan. Program ini mencakup pelatihan teknis, pengembangan soft skills, dan pemahaman tentang transformasi digital dalam konteks pelayanan publik. Strategi ini juga melibatkan pembentukan digital champion di setiap instansi sebagai agen perubahan.

Rekomendasi perbaikan sistem dan kebijakan diarahkan pada penguatan aspek regulasi, standardisasi teknis, dan peningkatan interoperabilitas sistem. Hal ini mencakup pengembangan framework governance yang lebih komprehensif, penguatan sistem keamanan informasi, dan peningkatan kualitas infrastruktur digital.

4. KESIMPULAN

Implementasi e-government dalam konteks keterbukaan pelayanan publik di Indonesia telah menunjukkan perkembangan yang signifikan, meskipun masih menghadapi berbagai tantangan yang kompleks. Analisis komprehensif terhadap implementasi e-government mengungkapkan bahwa transformasi digital telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan transparansi, aksesibilitas, dan efisiensi pelayanan publik. Keberhasilan implementasi e-government sangat ditentukan oleh interaksi dinamis antara aspek teknologi, kelembagaan, regulasi, dan sumber daya manusia. Kesiapan infrastruktur teknologi dan kapabilitas SDM menjadi faktor kritis yang mempengaruhi efektivitas implementasi, sementara dukungan kelembagaan dan harmonisasi regulasi berperan sebagai enabler dalam transformasi digital pemerintahan.

Tantangan utama dalam implementasi e-government masih didominasi oleh kesenjangan digital antar wilayah, masalah keamanan dan privasi data, serta resistensi perubahan dalam birokrasi. Meskipun demikian, dampak positif implementasi e-government terhadap keterbukaan pelayanan publik telah terlihat melalui peningkatan transparansi layanan, aksesibilitas informasi, dan partisipasi masyarakat. Pengembangan model implementasi yang adaptif dan penguatan kolaborasi antar pemangku kepentingan menjadi strategi kunci dalam optimalisasi e-government ke depan.

REFERENSI

- [1] Mesra Rita Murni Gea et al. (2023). *Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas*. 10(1), 121–126.
- [2] Anwaruddin, A. (2022). *Pengembangan Model E-Government Dalam Pelayanan Publik Promoting e-Government Model for Public Service*. 10, 124–135.
- [3] Pd, M., Tahir, M. I., & Riwayati, A. (2023). *Kebijakan publik di era digital* (Issue December).
- [4] Jayanthi, R. (2022). *Kesenjangan Digital dan Solusi yang Diterapkan di Indonesia selama Pandemi COVID-19*. 24(2), 187–200.
- [5] Siahaan, A. L. S. (2023). *E-Government Dan Akuntabilitas Sosial Studi Kasus Website “Laporgub!”*
- [6] Yuni Selvianti Sari et al. (2024). *The Role of Government and Community Collaboration in the Public Service Sector Decision-Making Process*. 3(11), 4969–4976.
- [7] Sugiono, S. (2021). Peran E-Government dalam Membangun Society 5.0: Tinjauan Konseptual terhadap Aspek Keberlanjutan Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan. *Matra Pembaruan*, 5(2), 115–125. <https://doi.org/10.21787/mp.5.2.2021.115-125>

- [8] Nurlaila Nurlaila, Zuriatin Zuriatin, & Nurhasanah Nurhasanah. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21–37. <https://doi.org/10.56444/psgj.v5i2.1468>
- [9] Lumbanraja, A. D. (2020). *Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi*. 3(2), 220–231.
- [10] Heriyanto. (2022). *Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik*. 1.
- [11] Suharyana, Y. (2019). *Implementasi e-government untuk pelayanan publik di provinsi banten*. 1(3), 45–58.
- [12] Hendriyaldi. (2022). *Transformasi pelayanan publik digital di masa pandemi covid-19 untuk mewujudkan e-government di Lingkungan Pemerintah*. 17(3), 669–682.
- [13] Alianfa, F. S., Azhari, L. A., Bahtiar, S. I., Cahyono, A. S., Studi, P., Publik, A., & Tulungagung, U. (2024). *Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Transportasi Di Indonesia The Application Of E-Government Through The Damri Application In Facilitating Access To*. 1, 1–10.
- [14] Wulansari, A., Inayati, I., Studi, P., Informasi, S., & Narotama, U. (2019). *Faktor-faktor kematangan implementasi berorientasi kepada masyarakat*. 5(34), 24–36.
- [15] Hazid Jalma et al. (2022). *Analisis Penerapan Paradigma E-Government Pada Kabupaten Pesisir Selatan Analysis Of The Application Of The E-Government Paradigm At The Communication And Information Office Pesisir Selatan District*. 28.
- [16] Asroo, M., Jajuli, R., Syahid, M., Aziz, N., Rizkyta, F., Indonesia, U. P., & Penulis, K. (2024). *Digital Di Kalangan Remaja Pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia*. 2(1), 13–21.
- [17] Rini Oktavianti et al. (2024). *Pelayanan Publik Berbasis E-Goverment Dalam*. 2(3), 48–63.
- [18] Laming, R. F., Anwar, A. I., Rahmi, S., & Soumena, F. Y. (2023). *SEIKO : Journal of Management & Business Pengaruh e-government terhadap Pemberantasan Korupsi : Systematic Literatur Review*. 6(1), 97–106.
- [19] Rifdan et al. (2024). *Analisis penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan tallo kota makassar*. 4, 49–61.