

From E-Government to Good Governance: Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia

Mukhammad Akhmad Najich Alfayn¹

Universitas Diponegoro, Semarang – Indonesia

Abstract

E-government is the utilization of information technology in governance that is expected to improve good governance. The implementation of e-government in Indonesia is still not optimal and is still facing various obstacles. This study aims to analyze the implementation of e-government in Indonesia and its impact on Good Governance. The method used in this study is qualitative with a descriptive approach. Data were collected through literature study and interviews. The results showed that the implementation of e-government in Indonesia is not in line with e-government standards and has not been able to significantly improve good governance. Factors affecting the success of e-government implementation in Indonesia are the quality of public services, public trust levels, and public participation levels. The obstacles encountered in the implementation of e-government in Indonesia include accessibility, infrastructure, service quality, and system integration. Solutions that can be applied to overcome these obstacles are to improve accessibility, develop infrastructure, improve public service quality, and increase public participation in the e-government implementation process.

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan yang diharapkan dapat meningkatkan *Good Governance*. Implementasi *e-government* di Indonesia masih belum optimal dan masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *e-government* di Indonesia dan pengaruhnya terhadap *Good Governance*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui studi pustaka dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Indonesia belum sesuai dengan standar *e-government* dan belum mampu meningkatkan *Good Governance* secara signifikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi *e-government* di Indonesia adalah kualitas pelayanan publik, tingkat kepercayaan masyarakat, dan tingkat partisipasi masyarakat. Kendala yang dihadapi dalam implementasi *e-government* di Indonesia antara lain aksesibilitas, infrastruktur, kualitas pelayanan, dan integrasi sistem. Solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala tersebut adalah peningkatan aksesibilitas, pengembangan infrastruktur, peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses implementasi *e-government*.

Keywords: *E-government*, Digitalisasi, dan *good governance*

¹ **Korespondensi:** Mukhammad Akhmad Najich Alfayn (najichalfayn@students.undip.ac.id), Magister Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Jl. Imam Barjo, SH No. 1, Semarang

Pendahuluan

Penelitian ini berangkat dari pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan, khususnya *e-government*, dalam mewujudkan *Good Governance*. Pemerintah Indonesia telah berupaya menerapkan *e-government* dalam pelayanan publik dan pengelolaan keuangan negara, namun implementasinya masih belum optimal (Yunita, 2018). Hal ini dapat dilihat dari masih rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan *e-government*, serta masih banyak kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya (Rybnikova et al., 2022). Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis tentang implementasi *e-government* dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya, serta solusi untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam mewujudkan *Good Governance* di Indonesia.

E-government dipahami sebagai pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan (Dhaoui, 2021). *E-government* merujuk pada pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui teknologi informasi, seperti internet, jaringan komputer, dan sistem informasi. *E-government* dapat diartikan sebagai upaya pemerintah dalam melakukan transformasi digital dalam pelayanan publik dan pengelolaan keuangan negara. *E-government* dapat diterapkan dalam

berbagai aspek pemerintahan, seperti administrasi publik, keuangan, hukum, lingkungan, dan lain-lain (Liang & Yueping, 2018). *E-government* dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. *E-government* juga dapat meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya bagi mereka yang tinggal di daerah pedesaan dan terpencil (Ferrari et al., 2022).

Dalam konteks global, implementasi *e-government* telah menjadi trend dan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh negara-negara di dunia. *E-government* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi dan aksesibilitas dalam pelayanan publik serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Implementasi *e-government* diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pengawasan pemerintah, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di Indonesia, implementasi *e-government* juga menjadi salah satu prioritas pemerintah dalam pembangunan nasional (Arief & Yuardani, 2018). Pemerintah telah mengeluarkan berbagai program dan kebijakan untuk meningkatkan implementasi *e-government* di Indonesia. Namun, masih terdapat berbagai Kendala

yang dihadapi dalam implementasinya, seperti masih rendahnya tingkat literasi masyarakat digital, aksesibilitas TIK, regulasi yang kurang sesuai, kualitas SDM yang kurang, dan masih rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-government*.

Sejarah *e-government* berawal pada tahun 1960-an, saat pemerintah di beberapa negara mulai mengembangkan sistem informasi untuk mendukung kegiatan pemerintahan (Huđek et al., 2021). Pada awalnya, sistem informasi yang digunakan hanya digunakan oleh pemerintah sendiri, tanpa melibatkan masyarakat. Pada tahun 1990-an, muncul konsep *e-government*, yang menekankan pada pemanfaatan teknologi informasi untuk melakukan transformasi digital dalam pelayanan publik dan pengelolaan keuangan negara. Di dunia, *e-government* diterapkan oleh berbagai negara dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan.

Good governance merupakan suatu konsep yang mengacu pada cara pemerintah dan institusi lainnya melakukan tugas dan kewenangan mereka dengan cara yang efektif dan efisien serta melalui proses yang transparan dan bertanggung jawab. Dalam penelitian ini, *Good Governance* dikaitkan dengan implementasi *e-*

government, karena *e-government* diharapkan dapat meningkatkan *Good Governance* dengan cara meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. analisis yang dilakukan dalam penelitian ini akan membahas tentang bagaimana implementasi *e-government* mempengaruhi *good governance* di Indonesia, faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi *e-government* dan solusi untuk mengatasi kendala dalam implementasi *e-government* yang dapat meningkatkan *Good Governance* di Indonesia (Umbach & Tkalec, 2022a).

Peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik, merupakan salah satu tujuan utama dari implementasi *e-government* dan *e-governance*. Dengan sistem *e-government* dan *e-governance*, masyarakat dapat mengakses layanan pemerintah secara online, seperti pengajuan dokumen, pembayaran pajak, dan lain sebagainya (Rybnikova et al., 2022). Hal ini diharapkan dapat mempersingkat waktu yang dibutuhkan dalam proses pengajuan dokumen dan pembayaran pajak, sehingga masyarakat dapat menyelesaikan proses tersebut dengan lebih cepat dan efisien. Selain itu, dengan sistem *e-government* dan *e-governance*, pemerintah juga dapat lebih efisien dalam mengelola data masyarakat dan mengkoordinasikan pelayanan publik.

Pemerintah dapat dengan mudah mengakses data masyarakat secara online, sehingga dapat dengan cepat dan tepat dalam memberikan layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Implementasi *e-government* dan *e-governance* juga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dalam pelayanan publik melalui peningkatan aksesibilitas layanan dan kualitas layanan publik yang lebih baik. Selain itu, dengan sistem *e-government* dan *e-governance*, proses pengambilan keputusan pemerintah juga dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Pemerintah dapat dengan mudah mengumpulkan data dan informasi dari masyarakat dan menganalisisnya untuk mendukung proses pengambilan keputusan. Implementasi *e-government* dan *e-governance* juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan keuangan pemerintah. Dengan sistem *e-government* dan *e-governance*, pemerintah dapat lebih efisien dalam mengelola dan mengendalikan pengeluaran keuangan (Nganje, 2020).

Implementasi *e-government* dan *e-governance* juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam pengawasan pemerintah. Dengan sistem *e-government* dan *e-governance*, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan melaporkan pelanggaran atau masalah yang terjadi dalam pelayanan publik. Secara

keseluruhan, implementasi *e-government* dan *e-governance* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan publik, melalui peningkatan aksesibilitas layanan publik, kualitas layanan yang lebih baik, proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan efisien, pengelolaan keuangan yang lebih efisien dan pengawasan yang lebih efektif.

Namun implementasi *e-government* di berbagai negara masih menghadapi berbagai kendala (Mensah, 2020). Beberapa problematika yang dihadapi antara lain (1) Aksesibilitas: Aksesibilitas terhadap pelayanan *e-government* masih terbatas bagi masyarakat yang berada di daerah pedesaan dan terpencil, serta yang kurang memiliki akses teknologi informasi (2) Infrastruktur: Infrastruktur yang dibutuhkan untuk mendukung *e-government*, seperti jaringan internet dan sistem informasi, masih cukup lemah di beberapa negara dan sering mengalami gangguan (3) Kualitas pelayanan: Kualitas pelayanan *e-government* masih belum memenuhi standar di beberapa negara, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan (4) Integrasi sistem: Integrasi sistem antar instansi pemerintah masih belum optimal di beberapa negara dan sering menyebabkan kesulitan dalam pelayanan (5) *Cybersecurity*: masih ada risiko yang cukup tinggi akan serangan

cyber pada sistem *e-government* yang dapat merugikan kedua pemerintah maupun masyarakat (Ostasius & Laukaitis, 2015).

Penerapan *e-government* di setiap negara juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang unik dari negara tersebut, seperti kondisi politik, ekonomi, dan budaya (Martin-Shields et al., 2021). Oleh karena itu, penerapan *e-government* di setiap negara dapat berbeda dan dapat memiliki kendala yang berbeda pula. Artikel ini akan berfokus pada dua arena kajian, yaitu pertama, faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan implementasi *e-government* dalam mewujudkan *Good Governance* di Indonesia; kedua, bagaimana solusi untuk mengatasi kendala dalam implementasi *e-government* di Indonesia agar dapat lebih efektif dalam mewujudkan *Good Governance*.

Adapun untuk menjawab dua pertanyaan studi di atas, studi ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang mengedepankan data-data deskriptif. Metode pengumpulan data meliputi: pertama, wawancara mendalam dengan sejumlah narasumber yang terkait, seperti pejabat pemerintah, pegawai *e-government*, dan masyarakat; kedua, kajian dokumentasi, yaitu upaya menggalian data dengan cara mengumpulkan beragam informasi yang berhubungan dengan topik penelitian dari buku-buku, artikel jurnal, maupun dokumen resmi yang relevan.

Adapun analisis data dari hasil penelitian ini dilakukan meliputi analisis deskriptif, yaitu menganalisis data yang diperoleh dari studi pustaka dan wawancara, dengan membuat kategori-kategori yang sesuai dan mengelompokkannya sesuai dengan tema dan subtema yang diteliti.

Implementasi *E-Government* di Indonesia

Implementasi *e-government* di Indonesia merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Tujuan dari penerapan *e-government* di Indonesia adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengurangi biaya operasional pemerintah, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Sopiandi et al., 2022). Di Indonesia, implementasi *e-government* telah dilakukan sejak tahun 2000-an, dengan diterapkannya berbagai sistem dan aplikasi seperti e-KTP, e-filing pajak, e-Kelurahan, e-Procurement, dan sistem informasi kependudukan (Meiyanti et al., 2018). Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai peraturan dan kebijakan untuk mendukung penerapan *e-government*, seperti Peraturan Presiden No. 44 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Dokumen Elektronik dan Arsip, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 71

Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerbitan dan Penggunaan e-KTP.

Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Selain itu, pemerintah juga ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efektif kepada masyarakat. Selama beberapa tahun, *e-government* di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup positif, namun masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam implementasinya (Manullang & Krisnadwipayana, 2021). Perkembangan teknologi dan perubahan pola hidup yang semakin modern serta tingginya harapan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik menuntut pemerintah untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-government*.

Dengan meningkatnya tingkat literasi digital, aksesibilitas TIK, regulasi yang sesuai, kualitas SDM, kepercayaan masyarakat, infrastruktur TIK, transparansi dan akuntabilitas, serta kerjasama dan koordinasi yang erat antar pihak diharapkan dapat meningkatkan implementasi *e-government* di Indonesia (del/HUMAS MENPANRB, 2020). Selain itu, upaya untuk meningkatkan keberhasilan *e-government* juga harus didukung oleh pemerintah dan swasta dengan memperluas cakupan layanan *e-government*,

meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan, serta memperkuat keamanan sistem dan integritas layanan *e-government*. Pemerintah juga harus memperhatikan masalah privasi dan perlindungan data pribadi dalam pengembangan *e-government*.

Masyarakat juga harus ikut sertakan dalam proses pengembangan *e-government* dengan memberikan pendidikan dan pelatihan yang cukup agar dapat menggunakan layanan *e-government* dengan baik. Hal ini akan meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan *e-government* dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-government*. Secara keseluruhan, implementasi *e-government* di Indonesia saat ini menjadi perhatian yang cukup penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi *e-government* di Indonesia (Maulana, 2021). Oleh karena itu, pemerintah harus selalu berupaya untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dan meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan *e-government* melalui kerjasama dan koordinasi dengan pihak swasta dan masyarakat, serta melalui upaya-upaya yang terintegrasi dan konsisten. Dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik

yang lebih baik dan mampu memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat dan pemerintah.

Hal yang menarik dalam implementasi *e-government* di Indonesia adalah pengembangan sistem aplikasi *mobile government*. Pemerintah telah mengeluarkan berbagai aplikasi *mobile government* yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan *e-government*. Beberapa aplikasi yang telah diluncurkan antara lain aplikasi e-KTP, e-NIK, e-KIA, e-Pajak, dan masih banyak lainnya. Aplikasi-aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas masyarakat dalam mengakses layanan *e-government*. Selain itu, implementasi *e-government* di Indonesia juga mencakup pengembangan sistem e-procurement yang memungkinkan proses pengadaan barang dan jasa dilakukan secara online. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses pengadaan barang dan jasa yang dilakukan oleh pemerintah.

Pemerintah juga telah mengembangkan sistem e-filing yang memungkinkan masyarakat dapat mengajukan dokumen secara online dan menerima tanggapan secara cepat. Hal ini diharapkan dapat mengurangi waktu yang terbuang dalam proses pengajuan dokumen dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik. Secara keseluruhan,

implementasi *e-government* di Indonesia menunjukkan perkembangan yang cukup positif dengan adanya berbagai sistem dan aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang harus diatasi dalam implementasinya, seperti masih rendahnya tingkat literasi masyarakat digital dan aksesibilitas TIK, kualitas SDM yang kurang, serta masih rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-government*. Oleh karena itu, pemerintah harus terus berupaya untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dan meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi *e-government* di Indonesia.

E-government di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup positif dalam beberapa tahun terakhir (Amrozi et al., 2022). Hal ini ditandai dengan peningkatan jumlah layanan yang ditawarkan melalui sistem *e-government*, serta peningkatan jumlah aplikasi yang diajukan melalui sistem tersebut. Namun masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam implementasi *e-government* di Indonesia, seperti masih rendahnya tingkat literasi masyarakat digital, masih rendahnya tingkat aksesibilitas terhadap TIK di sebagian besar wilayah di Indonesia, masih terdapat hambatan-hambatan regulasi yang menghambat pengembangan *e-government*, dan

masih rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-government*.

Selain itu, masalah kualitas SDM yang berkaitan dengan *e-government* masih merupakan kendala yang cukup besar dalam implementasi *e-government* di Indonesia. Beberapa pegawai pemerintah masih kurang memahami teknologi dan cara kerja sistem *e-government*, sehingga kesulitan dalam pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya-upaya yang terintegrasi, seperti peningkatan literasi digital, peningkatan aksesibilitas TIK, perbaikan regulasi, peningkatan kualitas SDM, peningkatan kepercayaan masyarakat, kerjasama dan koordinasi yang erat antara pemerintah, swasta, serta masyarakat dalam pengembangan *e-government* dan melakukan pembinaan dan evaluasi secara terus menerus. Pemerintah juga perlu meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan dan pendidikan yang cukup, sehingga pegawai pemerintah dapat menangani sistem *e-government* dengan baik.

Pegawai yang tidak memahami teknologi *e-government* dan cara kerja sistem *e-government* akan kesulitan dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas, yang akan berdampak negatif terhadap keberhasilan implementasi *e-government*. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan

kualitas SDM yang berkaitan dengan *e-government* melalui pelatihan dan pendidikan yang cukup. Selain itu, perlu adanya peningkatan kompetensi pegawai dalam menangani sistem *e-government*. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan tugas bidang masing-masing pegawai dan sesuai dengan perkembangan teknologi *e-government* (Haase & Buus, 2020).

Sistem *e-government* juga perlu dikelola oleh pegawai yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pengembangan karir yang sesuai dengan kompetensi pegawai dan sesuai dengan perkembangan teknologi *e-government*. Selain itu, pemerintah juga perlu meningkatkan sistem remunerasi yang ditawarkan kepada pegawai yang berkompeten dalam *e-government*. Hal ini akan meningkatkan motivasi pegawai dalam meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan *e-government*. Pemerintah juga perlu menyediakan fasilitas-fasilitas yang memadai bagi pegawai dalam menangani sistem *e-government*. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas seperti komputer dan akses internet yang cukup, serta menyediakan ruangan kerja yang nyaman dan memadai. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas SDM

yang berkaitan dengan *e-government* merupakan hal yang sangat penting dalam implementasi *e-government* di Indonesia. Pemerintah perlu mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas SDM yang berkaitan dengan *e-government*, agar *e-government* dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat dan pemerintah. Selain itu, pemerintah juga perlu meningkatkan kualitas infrastruktur TIK di seluruh wilayah di Indonesia, terutama di daerah-daerah pedesaan, untuk meningkatkan aksesibilitas terhadap TIK dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan *e-government*. Pemerintah juga perlu mengambil tindakan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan *e-government* dan melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas layanan *e-government*. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-government* dan meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan *e-government* (Oliveira et al., 2020). Secara keseluruhan, implementasi *e-government* di Indonesia masih memiliki banyak potensi untuk dikembangkan dan dioptimalkan. Namun, perlu adanya upaya-upaya yang lebih selaras dan terintegrasi dalam perluasan cakupan implementasi *e-government* di Indonesia dan mengatasi kendala yang dihadapi, agar *e-government*

dapat benar-benar memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat dan pemerintah.

Salah satu inisiatif yang diterapkan dalam implementasi *e-government* di Indonesia adalah sistem one-stop-service (OSS) yang menyediakan berbagai layanan publik secara terintegrasi dan terkoordinasi melalui satu portal atau sistem (Jaya, 2013). Tujuannya adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik tanpa harus datang ke berbagai instansi pemerintah secara terpisah. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan implementasi *e-government* di Indonesia, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang mencukupi, infrastruktur yang belum merata, serta hambatan-hambatan regulasi. Oleh karena itu diperlukan kerjasama yang erat antara pemerintah, swasta, serta masyarakat untuk dapat mengatasi kendala tersebut dan memperluas cakupan implementasi *e-government* di Indonesia (Kurniawatik & Khaerunnisa, 2021). Secara umum implementasi *e-government* di Indonesia cukup berkembang dan menunjukkan perkembangan yang cukup baik, namun masih perlu dilakukan pengembangan dan perbaikan dalam penerapannya. Selain upaya-upaya yang telah disebutkan sebelumnya, pemerintah juga telah melakukan berbagai inisiatif lain

dalam implementasi *e-government* di Indonesia, seperti: (a) Sistem e-Samsat yang diterapkan di berbagai daerah di Indonesia untuk menyederhanakan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. (b) Sistem e-Kinerja yang digunakan untuk melakukan evaluasi kinerja pegawai pemerintah. (c) Sistem e-Perizinan yang digunakan untuk memantau proses pemberian izin usaha. (d) Sistem e-Pengaduan yang diterapkan untuk memudahkan masyarakat dalam melaporkan keluhan atau pengaduan. (e) Sistem e-Kependudukan yang digunakan untuk mengelola data kependudukan secara elektronik.

Selain itu, Pemerintah juga melakukan beberapa inisiatif untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam implementasi *e-government* di Indonesia, seperti dengan memberikan pelatihan kepada pegawai pemerintah dalam hal penggunaan TIK dan pengembangan aplikasi, serta meningkatkan kualifikasi pegawai pemerintah yang terkait dengan e-pemerintah. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam implementasi *e-government* di Indonesia (Putra et al., 2018). Seperti (a) Masih rendahnya tingkat literasi masyarakat digital, sehingga masih banyak masyarakat yang kesulitan dalam mengakses layanan *e-government* (b) masih

rendahnya tingkat aksesibilitas terhadap TIK di sebagian besar wilayah di Indonesia, terutama di daerah-daerah pedesaan (c) masih terdapat hambatan-hambatan regulasi yang menghambat pengembangan *e-government* (d) masih rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-government*.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, pemerintah perlu terus melakukan upaya-upaya dalam meningkatkan aksesibilitas TIK, memberikan edukasi dan pelatihan kepada masyarakat tentang manfaat *e-government*, serta melakukan perbaikan dalam sistem regulasi yang ada. Dan juga, untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-government*, perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan *e-government*.

Salah satu hal yang menarik dalam implementasi *e-government* di Indonesia adalah perkembangan sistem digital signature yang telah diluncurkan oleh pemerintah. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi secara online dengan menggunakan tanda tangan elektronik yang sah. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses transaksi yang dilakukan oleh masyarakat (Addo & Senyo, 2021). Selain itu, pemerintah juga

telah mengeluarkan kebijakan untuk meningkatkan ketersediaan layanan *e-government* di daerah-daerah pedesaan. Hal ini diharapkan dapat mengurangi ketertarikan akses layanan *e-government* antara daerah pedesaan dan perkotaan, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat pedesaan.

Selain itu, pemerintah juga mulai mengembangkan teknologi 5G untuk meningkatkan kualitas layanan *e-government*. Dengan adanya teknologi 5G diharapkan dapat meningkatkan kualitas koneksi internet yang lebih cepat dan stabil, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan *e-government* dengan lebih mudah dan cepat. Secara keseluruhan, penerapan *e-government* di Indonesia memiliki potensi yang cukup besar dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Namun, masih terdapat berbagai kendala yang harus diatasi dalam proses implementasinya (Al-Besher & Kumar, 2022).

Implementasi *e-government* di Indonesia telah berkembang dalam beberapa tahun belakang, namun masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan *e-governance* di Indonesia. *E-governance* merupakan bagian dari *e-government* yang mencakup pengelolaan pemerintahan yang dilakukan secara elektronik melalui sistem teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Salah satu kendala dalam implementasi *e-governance* di Indonesia adalah masih rendahnya tingkat literasi masyarakat digital. Masyarakat yang kurang memahami penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan akan kesulitan dalam mengakses layanan *e-government*. Selain itu, kualitas SDM yang kurang memadai juga menjadi kendala dalam penerapan *e-governance*. Pegawai pemerintah yang kurang memahami penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan akan kesulitan dalam mengelola sistem *e-government* (Umbach & Tkalec, 2022b).

Regulasi yang kurang sesuai juga menjadi kendala dalam penerapan *e-governance* di Indonesia. Beberapa regulasi yang belum sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam penerapan *e-government* dan *e-governance* (Idzi & Gomes, 2022). Oleh karena itu, untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, pemerintah harus meningkatkan literasi masyarakat digital, meningkatkan kualitas SDM, dan menyesuaikan regulasi yang ada dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, pemerintah juga harus meningkatkan infrastruktur TIK dan menyediakan akses internet yang stabil dan cepat di seluruh wilayah, serta memberikan pendidikan dan pelatihan yang cukup untuk pegawai pemerintah dalam

menangani sistem *e-government* dan *e-governance*.

Pemerintah juga harus memperhatikan aspek keamanan dalam pengembangan *e-governance*, sehingga data masyarakat yang dikumpulkan dapat dijamin keamanannya. Pemerintah juga harus memastikan bahwa sistem *e-governance* yang ditawarkan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Secara keseluruhan, implementasi *e-governance* di Indonesia memerlukan dukungan yang kuat dari pemerintah dan masyarakat untuk dapat mengatasi kendala yang dihadapi dan faktor-faktor peningkat yang mempengaruhi keberhasilan *e-governance* di Indonesia (Miskiewicz, 2022). Dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pelayanan pemerintah yang lebih baik dan mampu memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat dan pemerintah.

E-government dapat membantu pemerintah dalam mengumpulkan data dan informasi dari masyarakat dan menganalisisnya untuk mendukung proses pengambilan keputusan. *E-government* juga dapat digunakan untuk meningkatkan akses informasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat dan pemerintah. Dengan *e-government*, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang diperlukan, seperti data demografi, data ekonomi, dan lain sebagainya. *E-*

government juga dapat digunakan untuk meningkatkan koordinasi dan kerjasama antar-instansi pelayanan pemerintah, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik. *E-government* juga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Secara keseluruhan, *e-government* merupakan sistem yang dapat digunakan oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam mengelola pemerintahan dan pelayanan publik, serta meningkatkan kinerja pemerintahan dan integrasi masyarakat.

Secara umum, implementasi *e-government* di Indonesia saat ini sudah cukup berkembang dan menunjukkan perkembangan yang cukup positif, namun masih perlu dilakukan upaya-upaya yang lebih konsisten dan terintegrasi dalam perluasan cakupan implementasi *e-government* di Indonesia dan mengatasi kendala yang dihadapi. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kerjasama dan kerjasama antar instansi pemerintah, serta memperluas partisipasi masyarakat dan swasta dalam pengembangan *e-government* di Indonesia. Selain itu, perlu diupayakan untuk terus meningkatkan kualitas SDM yang terkait dengan *e-government* dan infrastruktur TIK di Indonesia (Meiyanti et al., 2018).

Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan E-Government

E-government (e-gov) adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. *E-government* mencakup seluruh aspek pemerintahan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, hingga pelaporan. *E-government* dapat digunakan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik, seperti pengajuan dokumen, pembayaran pajak, dan lain sebagainya. *E-government* juga dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam mengelola keuangan dan pelayanan publik.

Selain itu, *e-government* juga dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pengawasan pemerintah. *E-government* juga dapat digunakan untuk meningkatkan ekonomi dan pemerataan kesejahteraan melalui peningkatan aksesibilitas dan kualitas layanan publik. Implementasi *e-government* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pemerintah dalam mengelola pemerintahan dan pelayanan publik, serta meningkatkan transparansi dan

akuntabilitas pemerintah dalam mengelola keuangan dan pelayanan publik.

Setelah menganalisis implementasi *e-government* di Indonesia, beberapa faktor yang dianggap dapat menjadi indikator keberhasilan implementasi *e-government* di Indonesia di antaranya (a) Efisiensi: Keberhasilan *e-government* dapat dilihat dari seberapa efisien layanan publik yang ditawarkan melalui sistem *e-government*. Proses yang lebih cepat dan mudah, serta penurunan biaya operasional dapat menjadi indikasi efisiensi yang dicapai melalui implementasi *e-government*. (b) Transparansi: Keberhasilan *e-government* juga dapat dilihat dari seberapa transparan proses-proses yang dilakukan oleh pemerintah. Dengan sistem *e-government*, masyarakat dapat dengan lebih mudah mengakses informasi dan melacak kemajuan dari layanan yang mereka peroleh.

(c) Aksesibilitas: Aksesibilitas merupakan faktor penting dalam keberhasilan *e-government*. Keberhasilan *e-government* dapat diukur dari seberapa luas cakupan layanan yang dapat diakses oleh masyarakat dan seberapa mudah proses-proses pengajuan layanan dapat dilakukan. (d) Partisipasi masyarakat: Keberhasilan *e-government* juga dapat dilihat dari tingginya partisipasi masyarakat dalam proses-proses pemerintahan yang dilakukan melalui sistem *e-government*.

Hal ini dapat diukur melalui tingkat interaksi masyarakat dengan sistem *e-government* dan jumlah aplikasi yang diajukan melalui sistem tersebut dan (d) Keamanan dan privasi: Aspek keamanan dan privasi adalah hal penting dalam implementasi *e-government*. Keberhasilan *e-government* dapat diukur dari seberapa baik sistem *e-government* mampu menjamin privasi dan keamanan data yang ditangani.

Hal tersebut dapat diinterpretasikan sebagai faktor-faktor yang dapat dijadikan indikator dalam menilai tingkat keberhasilan implementasi *e-government* di Indonesia. Namun, perlu diingat bahwa faktor-faktor ini saling terkait dan mempengaruhi satu sama lain. Oleh karena itu, perlu adanya upaya yang terintegrasi dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dan meningkatkan keberhasilan *e-government* di Indonesia. Implementasi *e-government* di Indonesia saat ini menjadi perhatian yang cukup penting dalam upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Namun demikian, masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi *e-government* di Indonesia, seperti tingkat literasi masyarakat digital, aksesibilitas terhadap TIK, regulasi, kualitas SDM, kepercayaan masyarakat, infrastruktur TIK, transparansi dan akuntabilitas, serta kerjasama dan

koordinasi antar pihak (Congo & Choi, 2022). Faktor-faktor tersebut akan dibahas lebih lanjut dalam analisis berikutnya.

(1) Literasi digital: Tingkat literasi digital masyarakat sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi *e-government*. Masyarakat yang memiliki tingkat literasi digital yang tinggi akan lebih mudah dalam mengakses dan menggunakan layanan *e-government*. (2) Aksesibilitas TIK: Aksesibilitas terhadap TIK juga sangat penting dalam keberhasilan *e-government*. Kemudahan dalam mengakses TIK akan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan *e-government*. (3) Regulasi: Regulasi yang memadai dan sesuai dengan perkembangan teknologi sangat penting dalam mendukung keberhasilan *e-government*. Regulasi yang membatasi atau menghambat pengembangan *e-government* akan menghambat implementasi *e-government*.

(4) Kualitas SDM: Kualitas SDM yang berkaitan dengan *e-government* juga sangat penting dalam menentukan keberhasilan implementasi *e-government*. Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik dalam menangani sistem *e-government* akan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan *e-government*. (5) Kepercayaan masyarakat: Kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-government* juga sangat penting dalam menentukan ke-

berhasilan implementasi *e-government*. Masyarakat yang mempercayai layanan *e-government* akan lebih mudah dalam mengakses dan menggunakan layanan *e-government*.

(6) Infrastruktur TIK: Kualitas infrastruktur TIK di seluruh wilayah di Indonesia juga sangat penting dalam menentukan keberhasilan implementasi *e-government*. Infrastruktur TIK yang baik akan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan *e-government*. (7) Transparansi dan akuntabilitas: Transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan *e-government* juga sangat penting dalam menentukan keberhasilan implementasi *e-government*. Layanan *e-government* yang transparan dan akuntabel akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-government*. (8) Kerjasama dan koordinasi: Kerjasama dan koordinasi yang erat antara pemerintah, swasta, serta masyarakat dalam pengembangan *e-government* sangat penting dalam menentukan keberhasilan implementasi *e-government*.

Ragam Solusi terhadap Kendala Implementasi E-Government

Dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam implementasi *e-government* di Indonesia, beberapa upaya yang dapat dilakukan antara lain:

- a) Peningkatan literasi digital: Salah satu kendala yang dihadapi dalam implementasi *e-government* di Indonesia adalah masih rendahnya tingkat literasi masyarakat digital. Upaya peningkatan literasi digital dapat dilakukan dengan memberikan edukasi dan pelatihan tentang penggunaan TIK dan manfaat *e-government* kepada masyarakat. Ini bisa dilakukan melalui program-program komunitas atau kerja sama dengan lembaga pendidikan. Selain itu, pemerintah dapat menyediakan fasilitas-fasilitas seperti komputer dan akses internet gratis di tempat-tempat umum yang dapat diakses oleh masyarakat. Upaya ini dapat dilakukan dengan memberikan edukasi dan pelatihan tentang penggunaan TIK dan manfaat *e-government* kepada masyarakat, khususnya di daerah-daerah yang masih memiliki tingkat literasi digital yang rendah.
- b) Peningkatan aksesibilitas TIK: Aksesibilitas terhadap TIK masih rendah di sebagian besar wilayah di Indonesia, terutama di daerah-daerah pedesaan. Upaya untuk meningkatkan aksesibilitas TIK dapat dilakukan dengan memperluas jangkauan jaringan internet dan meningkatkan kualitas infrastruktur TIK di seluruh wilayah Indonesia. Ini dapat dilakukan

- Melalui kerja sama dengan perusahaan telekomunikasi atau dengan mengalokasikan dana khusus untuk membangun infrastruktur TIK di wilayah tersebut. Upaya ini dapat dilakukan dengan memperluas jangkauan jaringan internet dan meningkatkan kualitas infrastruktur TIK di seluruh wilayah Indonesia, terutama di daerah-daerah pedesaan.
- c) Perbaikan regulasi: Hampir semua implementasi *e-government* di Indonesia dibatasi oleh regulasi yang ada. Upaya mengkaji dan mengubah regulasi yang ada yang dianggap menghambat pengembangan *e-government*, dan pengembangan regulasi baru yang lebih sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat diharapkan dapat mengatasi kendala regulasi yang dihadapi. Perlu dilakukan upaya untuk mengkaji dan mengubah regulasi yang ada yang dianggap menghambat pengembangan *e-government*, dan pengembangan regulasi baru yang lebih sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.
- d) Peningkatan kualitas SDM: Kualitas SDM yang berkaitan dengan *e-government* masih rendah di beberapa instansi pemerintah. Upaya peningkatan kualitas SDM ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan dan pendidikan tentang TIK dan *e-government* kepada pegawai pemerintah, serta meningkatkan kualifikasi pegawai yang berkaitan dengan *e-government*. Upaya ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan dan pendidikan tentang TIK dan *e-government* kepada pegawai pemerintah, serta meningkatkan kualifikasi pegawai yang berkaitan dengan *e-government*.
- e) Peningkatan kepercayaan masyarakat: Kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-government* masih rendah. Upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat ini dapat dilakukan dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan *e-government*, serta melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas layanan *e-government*. Upaya ini dapat dilakukan dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan *e-government*, dan melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas layanan *e-government*.
- f) Kerja sama dan koordinasi: Untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam implementasi *e-government* di Indonesia perlu dilakukan kerjasama dan koordinasi yang erat antara pemerintah, swasta, serta masyarakat dalam pengembangan *e-government*.

Kerjasama ini dapat dilakukan melalui mekanisme-mekanisme, seperti penyusunan kerangka kerja kerjasama yang jelas, penugasan tim kerja yang terintegrasi dan terdiri dari berbagai pihak, serta mekanisme komunikasi yang baik dan teratur. Hal ini akan membantu dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam implementasi *e-government* dan membuat upaya-upaya yang dilakukan lebih efektif dan efisien. Kerjasama dan koordinasi yang erat antara pemerintah, swasta, serta masyarakat dalam pengembangan *e-government* akan membuat upaya-upaya yang dilakukan lebih efektif dan efisien.

- g) Pemantauan dan evaluasi: Implementasi *e-government* di Indonesia perlu dipantau dan dievaluasi secara terus menerus untuk mengidentifikasi masalah yang muncul dan mengevaluasi keberhasilan upaya yang telah dilakukan. Hal ini akan membantu dalam mengoptimalkan implementasi *e-government* dan mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasi kendala yang dihadapi. Perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi secara terus menerus terhadap implementasi *e-government*, untuk mengidentifikasi masalah yang muncul dan mengevaluasi keberhasilan upaya yang telah dilakukan.

Perlu diingat bahwa upaya-upaya ini tidak dapat dilakukan secara terpisah, namun harus diintegrasikan dalam keseluruhan penerapan *e-government* dan diterapkan secara konsisten. Hal ini diharapkan dapat mengatasi kendala yang dihadapi dan meningkatkan keberhasilan implementasi *e-government* di Indonesia. Selain itu, untuk meningkatkan implementasi *e-government* di Indonesia, pemerintah perlu meningkatkan kualitas infrastruktur TIK di seluruh wilayah, terutama di daerah-daerah pedesaan, sehingga akses masyarakat ke layanan *e-government* menjadi lebih mudah. Pemerintah juga harus memberikan dukungan yang cukup dalam bentuk pelatihan dan pendidikan untuk pegawai pemerintah agar dapat menangani sistem *e-government* dengan baik. Dalam meningkatkan implementasi *e-government*, pemerintah juga harus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan *e-government*, sehingga masyarakat dapat mempercayai layanan *e-government* dan lebih mudah dalam mengakses layanan yang ditawarkan.

Pemerintah juga harus memperhatikan aspek keamanan dalam pengembangan *e-government*, sehingga data masyarakat yang dikumpulkan dapat dijamin keamanannya. Pemerintah juga harus memastikan bahwa layanan *e-government* yang ditawarkan sesuai dengan regulasi

yang berlaku. Secara keseluruhan, implementasi *e-government* di Indonesia memerlukan dukungan yang kuat dari pemerintah, swasta, dan masyarakat untuk dapat mengatasi kendala yang dihadapi dan meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan *e-government*.

Pemerintah dapat meningkatkan kinerjanya dengan mengelola pemerintahan dan pelayanan publik secara lebih efisien dan efektif melalui sistem *e-government* dan *e-governance*. Implementasi *e-government* dan *e-governance* diharapkan dapat meningkatkan kinerja pemerintah melalui peningkatan efisiensi dalam pengelolaan data dan informasi, seperti dalam mengumpulkan data masyarakat dan menganalisisnya untuk mendukung proses pengambilan keputusan. Pemerintah dapat dengan cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, dengan sistem *e-government* dan *e-governance*, pemerintah juga dapat lebih efisien dalam mengelola dan mengendalikan pengeluaran keuangan. Pemerintah dapat dengan mudah mengakses data keuangan dan mengelola anggaran dengan lebih efektif. Implementasi *e-government* dan *e-governance* juga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dalam pelayanan publik dan mengurangi kemungkinan terjadinya pelanggaran atau masalah dalam

pelayanan publik. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan melaporkan pelanggaran atau masalah yang terjadi dalam pelayanan publik, sehingga pemerintah dapat dengan cepat mengatasinya dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Implementasi *e-government* dan *e-governance* juga diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam mengelola keuangan dan pelayanan publik, sehingga pemerintah dapat lebih dipercaya oleh masyarakat. Secara keseluruhan, penerapan *e-government* dan *e-governance* diharapkan dapat meningkatkan kinerja pemerintah melalui peningkatan efisiensi dalam pengelolaan data dan informasi, pengelolaan keuangan yang lebih efektif, efektivitas dalam pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pemerintah, serta mengurangi kemungkinan terjadinya pelanggaran atau masalah dalam pelayanan publik.

Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat diartikan bahwa implementasi *e-government* di Indonesia saat ini sudah cukup berkembang dan menunjukkan perkembangan yang positif. Namun masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam implementasi *e-government* di Indonesia, seperti masih rendahnya tingkat literasi masyarakat

digital, masih rendahnya tingkat aksesibilitas terhadap TIK di sebagian besar wilayah di Indonesia, masih terdapat hambatan-hambatan regulasi yang menghambat pengembangan *e-government*, dan masih rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan *e-government*.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, perlu dilakukan upaya-upaya yang terintegrasi, seperti peningkatan literasi digital, peningkatan aksesibilitas TIK, perbaikan regulasi, peningkatan kualitas SDM, peningkatan kepercayaan masyarakat, kerjasama dan koordinasi yang erat antara pemerintah, swasta, serta masyarakat dalam pengembangan-pemerintah dan melakukan pemantauan dan evaluasi secara terus menerus. Upaya-upaya ini harus dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dan meningkatkan keberhasilan implementasi *e-government* di Indonesia.

Secara keseluruhan, penerapan *e-government* di Indonesia menunjukkan potensi yang cukup besar dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Namun, masih perlu adanya upaya-upaya yang lebih selaras dan terintegrasi dalam memperluas cakupan implementasi *e-government* di Indonesia dan mengatasi kendala yang dihadapi, agar *e-government*

dapat benar-benar memberikan manfaat yang optimal bagi pemerintah dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Addo, A., & Senyo, P. K. (2021). Advancing E-governance for development: Digital identification and its link to socioeconomic inclusion. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101568. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101568>
- Al-Besher, A., & Kumar, K. (2022). Use of artificial intelligence to enhance e-government services. *Measurement: Sensors*, 24(August), 100484. <https://doi.org/10.1016/j.measen.2022.100484>
- Amrozi, Y., Aini, N., & Munadhiroh, Z. (2022). Peta Perkembangan E-Government Di Indonesia. *JSI : Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 14(1), 2465–2472.
- Arief, V., & Yuardani, A. M. (2018). Efektivitas Penerapan Konsep E-Government Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Kelurahan Pada Kelurahan Sungaibangkong Kecamatan Pontianak Kota Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 155–163. <https://doi.org/10.33701/jt.v10i2.527>
- Congo, S., & Choi, S. O. (2022). Evaluating Public Sector Employees' Adoption of E-Governance and Its Impact on Organizational Performance in Angola. *Sustainability (Switzerland)*, 14(23). <https://doi.org/10.3390/su142315605>
- del/HUMAS MENPANRB. (2020). *Percepatan Transformasi Digital Pemerintahan Perlu Kesiapan SDM*.
- Dhaoui, I. (2021). E-Government for Sustainable Development: Evidence from MENA Countries. *Journal of the Knowledge Economy*, 2070–2099. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00791-0>
- Ferrari, A., Bacco, M., Gaber, K., Jedlitschka, A., Hess, S., Kaipainen, J., Koltsida, P., Toli, E., & Brunori, G. (2022). Drivers , barriers and impacts of digitalisation in rural areas from the viewpoint of experts. *Information and Software Technology*, 145(May 2021), 106816. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2021.106816>
- Haase, S., & Buus, L. (2020). Translating government digitalisation policy in higher education institutions: the Danish case. *Nordic Journal of Digital Literacy*, 15(4), 246–258. <https://doi.org/10.18261/ISSN.1891-943X-2020-04-03>
- Huđek, I., Tominc, P., & Širec, K. (2021). The impact of social and cultural norms, government programs and digitalization as entrepreneurial environment factors on job and career satisfaction of freelancers. *Sustainability (Switzerland)*, 13(2), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su13020779>
- Idzi, F. M., & Gomes, R. C. (2022). Digital governance: government strategies that impact public services. *Global Public Policy and Governance*, 2(4), 427–452. <https://doi.org/10.1007/s43508-022-00055-w>
- jaya, S. (2013). Implementasi Dan Perkembangan E-Government di Indonesia. *Jurnal Informatika Multimedia (JIM)*, 2(1), 37–52.
- Kurniawatik, A. T., & Khaerunnisa, T. (2021). Melek Information and Communications Technology (ICT) Pada Masyarakat Pedesaan Di Era Globalisasi. *Cebong Jurnal*, 1(1), 1–9.

- Liang, M., & Yueping, Z. (2018). Does e-government performance actually boost citizen use? Evidence from European countries. *Public Management Review*, 20(10), 1513–1532.
- Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). *Perubahan Sosial Masyarakat Pedesaan Di Era Digitalisasi*. 4(1), 83–88.
- Martin-Shields, C. P., Camacho, S., Taborda, R., & Ruhe, C. (2021). Digitalization and e-government in the lives of urban migrants: Evidence from Bogotá. *Policy and Internet*, November, 1–18. <https://doi.org/10.1002/poi3.280>
- Maulana, R. N. (2021). the Indonesian E-Government Initiatives: Development Stages of E-Government in Immigration Law Enforcement. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 4(2), 87–109.
- Meiyanti, R., Utomo, B., Sensuse, D., & Wahyuni, R. (2018). Tantangan e-government di negara berkembang: Tinjauan Literatur. *Kelola Layanan TI Cyber (CITSM)*, 1–6.
- Mensah, I. K. (2020). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. *Public Management Review*, 303–311.
- Miskiewicz, R. (2022). Clean and Affordable Energy within Sustainable Development Goals: The Role of Governance Digitalization. *Energies*, 15(24), 27–39. <https://doi.org/10.3390/en15249571>
- Nganje, F. (2020). *Digitalising Democracy in SADC : Insights from 2019 Elections*. 2020, 0–19.
- Oliveira, T. A., Oliver, M., & Ramalhinho, H. (2020). Challenges for connecting citizens and smart cities: ICT, e-governance and blockchain. *Sustainability (Switzerland)*, 12(7), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su12072926>
- Ostasius, E., & Laukaitis, A. (2015). Reference model for e-government monitoring, evaluation and benchmarking. *Engineering Economics*, 26(3), 255–263. <https://doi.org/10.5755/j01.ee.26.3.8128>
- Putra, R., Ardhiarisca, O., Wijayanti, R. R., & Pratiwi, B. Y. (2018). Evaluasi Perkembangan Dan Transparansi Laporan Keuangan. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi, March*, 156–166.
- Rybnikova, I., Vita Juknevičienė, Rita Toleikienė, N. L., Āboliņa, I., Reinholde, I., & Sillamäe, J. (2022). Digitalisation and e-leadership in local government before COVID-19: Results of an exploratory study. *Forum Scientiae Oeconomia*, 5(1), 5–18. <https://doi.org/10.23762/fso>
- Sopiandi, I., Susanti, D., & Wahyuno. (2022). Pengukuran Peningkatan Tata Kelola E-Government. *INFOTECH Journal*, 8–11.
- Umbach, G., & Tkalec, I. (2022a). Evaluating -governance through e-government: Practices and challenges of assessing the digitalisation of public governmental services. *Evaluation and Program Planning*, 93(June), 102118. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102118>

Umbach, G., & Tkalec, I. (2022b). Evaluating -governance through e-government: Practices and challenges of assessing the digitalisation of public governmental services. *Evaluation and Program Planning*, 93(June), 102118. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102118>

Yunita, N. P. (2018). *Kondisi Terkini Perkembangan e-Government di Indonesia: Praktik Pemerintah dan Persepsi Publik*. Universitas Islam Indonesia: Thesis.