
Dampak *E-Government* dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan

Muhammad Jafar AW

Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Banten Raya, Indonesia

Alamat: Jl. Raya Rangkasbitung Pandeglang, Bangkonol, Kec. Koroncong, Kabupaten Pandeglang, Banten 42212

Korespondensi penulis : muhammadjafaraw@gmail.com

Abstract: This study aims to analyze the impact of *e-government* implementation on increasing efficiency and effectiveness in governance. This is because the important role of digital technology has contributed to improving the public administration process and decision-making in government entities. Digitalization has provided convenience and speed in administrative governance which has an impact on improving public services. Data collection techniques through in-depth interviews and observations of civil servants in Serang Regency. This study found that the implementation of *e-government* has a significant impact on increasing efficiency in data management and public services, as well as the effectiveness of governance. Digitalization in the context of governance also has a significant impact on efforts to strengthen public services and transparency in the government sector. This study also found that strengthening digital infrastructure and training of human resources in the public sector is needed to maximize the implementation of *e-government* in governance.

Keywords: *E-government*, Efficiency, Effectiveness, Governance

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak implementasi *e-government* bagi peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam tata kelola pemerintahan. Hal itu dikarenakan peran penting teknologi digital telah berkontribusi dalam meningkatkan proses administrasi publik dan pengambilan keputusan di entitas pemerintahan. Digitalisasi telah memberikan kemudahan dan kecepatan dalam tata kelola administrasi yang berdampak bagi peningkatan pelayanan publik. Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi kepada para aparatur sipil pemerintahan di Kabupaten Serang. Penelitian ini menemukan bahwa penerapan *e-government* memiliki dampak signifikan bagi peningkatan efisiensi dalam pengelolaan data dan pelayanan publik, serta efektivitas tata kelola pemerintahan. Digitalisasi dalam konteks tata kelola pemerintahan juga memberikan dampak signifikan bagi upaya penguatan pelayanan publik dan transparansi dalam sektor pemerintahan. Penelitian ini juga menemukan bahwa diperlukan penguatan infrastruktur digital dan pelatihan sumber daya manusia di sektor publik untuk memaksimalkan implementasi *e-government* dalam tata kelola pemerintahan.

Kata kunci: *E-government*, Efisiensi, Efektivitas, Tata Kelola Pemerintahan

1. PENDAHULUAN

E-Government merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk menyediakan layanan publik, mengelola administrasi, serta memperkuat hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan. Dalam konteks ini, *e-government* tidak hanya mencakup layanan digital seperti pendaftaran atau pembayaran pajak secara online, tetapi juga berbagai sistem yang mendukung pengambilan keputusan berbasis data dan analisis. Penerapan *e-government* bertujuan untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan efektivitas tata kelola pemerintahan dengan memanfaatkan perangkat teknologi untuk mempercepat proses administrasi dan memperluas akses informasi bagi publik (Pertiwi et al., 2021). Konsep *e-government* lebih luas daripada sekedar pengalihan layanan pemerintah ke *platform* digital. Hal ini melibatkan transformasi dalam cara pemerintah

beroperasi, dengan fokus pada digitalisasi seluruh proses administratif dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Teknologi yang digunakan dalam *e-government* termasuk portal layanan publik, sistem manajemen data, serta berbagai aplikasi dan *platform* berbasis internet yang memfasilitasi komunikasi dua arah antara warga dan pemerintah. Dengan demikian, *e-government* bukan hanya alat untuk memperbaiki layanan publik, tetapi juga untuk mengoptimalkan alur komunikasi dan penyampaian informasi dalam sistem pemerintahan (Heeks, 2006).

Implementasi teknologi digital dalam pemerintahan mencakup serangkaian langkah yang melibatkan pengenalan berbagai perangkat teknologi untuk meningkatkan efisiensi dalam operasional pemerintahan. Dalam praktiknya, implementasi ini dapat mencakup penerapan sistem manajemen database untuk pengelolaan informasi terkait kependudukan atau anggaran, serta aplikasi berbasis *cloud* untuk mempermudah akses data oleh berbagai unit pemerintah. Teknologi digital juga digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui *platform* yang memungkinkan warga mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke instansi pemerintah, seperti dalam pengajuan izin atau pembayaran pajak secara online (Wiranti & Frinaldi, 2023). Penggunaan teknologi digital, selain meningkatkan efisiensi, juga mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik melalui integrasi data yang lebih mudah diakses dan dikelola. Contohnya adalah penggunaan sistem *e-procurement* yang memungkinkan proses pengadaan barang dan jasa menjadi lebih transparan dan cepat (Az-zahra et al., 2024). Hal ini juga mendorong perubahan dalam cara kerja pemerintah, dengan mengurangi ketergantungan pada proses manual yang sering kali lambat dan rawan kesalahan. Dengan teknologi digital, pemerintah dapat memproses permintaan dan keluhan dari masyarakat dengan lebih cepat, meningkatkan responsivitas dan akuntabilitas publik.

Selain itu, teknologi digital juga memungkinkan adanya evaluasi kinerja yang lebih objektif dan berbasis data. Sebagai contoh, dengan memanfaatkan sistem *e-budgeting* dan *e-reporting*, pemerintah dapat lebih mudah melacak penggunaan anggaran dan hasil dari setiap kebijakan yang dijalankan (Nugraha & Wibowo, 2020). Hal ini memungkinkan pemerintah untuk menilai efektivitas program yang dijalankan dan membuat penyesuaian yang diperlukan dengan lebih cepat dan akurat. Dengan demikian, implementasi teknologi digital dalam pemerintahan tidak hanya meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga membawa pemerintahan lebih dekat kepada prinsip transparansi dan akuntabilitas. Penerapan *e-government* memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dalam administrasi pemerintahan. Salah satu dampak utama dari digitalisasi pemerintahan adalah pengurangan ketergantungan pada proses manual yang memakan waktu, tenaga, dan sumber daya. Proses

administratif yang dahulu dilakukan secara konvensional, seperti pengolahan data dan pengisian formulir, kini dapat dipercepat melalui otomatisasi dengan menggunakan perangkat lunak dan sistem manajemen data berbasis digital.

Sistem *e-government* mengintegrasikan berbagai layanan publik, yang memungkinkan aliran informasi menjadi lebih cepat, akurat, dan terorganisir, sehingga mempercepat respon pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Pengelolaan sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya material, juga menjadi lebih efisien dengan adanya penerapan *e-government* (Kurnia et al., 2017). Contoh, sistem manajemen kepegawaian yang berbasis digital memudahkan pengelolaan data pegawai, termasuk absensi, gaji, dan penilaian kinerja, yang sebelumnya memerlukan proses manual yang rumit dan rawan kesalahan. Demikian pula, pengelolaan anggaran dan perencanaan keuangan pemerintah dapat dioptimalkan melalui aplikasi *e-budgeting*, yang memungkinkan kontrol yang lebih baik terhadap alokasi dan penggunaan dana publik. Integrasi antara berbagai sistem yang ada dalam pemerintahan memungkinkan adanya aliran informasi yang lebih mulus antar instansi, yang mengurangi duplikasi data dan meningkatkan akurasi.

Sistem digital juga membantu dalam perencanaan dan pengelolaan proyek-proyek pemerintahan dengan memanfaatkan alat-alat analisis berbasis data yang canggih (Rosmala, 2024). Hal itu tampak dari, penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan proyek infrastruktur memungkinkan pengawasan yang lebih baik terhadap pelaksanaan proyek, meminimalkan pemborosan, dan meningkatkan pengambilan keputusan berbasis bukti. Dengan akses data yang lebih cepat dan akurat, pengelolaan sumber daya menjadi lebih terukur dan efektif, yang pada gilirannya berkontribusi pada penghematan biaya operasional dan peningkatan produktivitas. Salah satu tujuan utama dari penerapan *e-government* adalah untuk mengoptimalkan layanan publik, memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses layanan pemerintah dengan lebih mudah, cepat, dan murah (Wirawan, 2020). Teknologi digital memfasilitasi pemberian layanan publik yang lebih terjangkau dan efisien, mengurangi beban fisik yang sebelumnya ada dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Proses yang dulu memerlukan interaksi tatap muka dan antrian panjang kini dapat dilakukan melalui portal *online* atau aplikasi berbasis web, yang memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus meninggalkan rumah atau kantor.

Contoh implementasi nyata dari optimasi layanan publik dengan teknologi digital adalah sistem pelayanan pajak yang berbasis online. Masyarakat kini dapat mengakses informasi perpajakan, mengisi dan mengajukan laporan pajak, serta melakukan pembayaran secara online. Proses ini jauh lebih efisien dibandingkan dengan sistem konvensional yang

memerlukan pengisian formulir fisik dan antrian panjang di kantor pajak. Selain itu, penerapan sistem digital dalam layanan administrasi lainnya, seperti pengurusan akta kelahiran, perizinan, atau pengajuan dokumen, mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan pemerintah secara cepat dan tanpa hambatan.

Implementasi *e-government* juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. *Platform* digital memungkinkan masyarakat untuk melacak status permohonan, memantau progres pengajuan layanan, dan memberikan umpan balik secara langsung kepada instansi pemerintah (Julianti, 2024). Hal ini tidak hanya meminimalkan potensi korupsi dan penyalahgunaan wewenang, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Dengan transparansi yang lebih baik, pemerintah dapat memastikan bahwa pelayanan diberikan secara adil dan merata, serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Teknologi digital juga memungkinkan pemerintah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat secara lebih efisien, sehingga meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan publik (Heeks, 2006).

Salah satu aspek utama dari penerapan *e-government* adalah peningkatan aksesibilitas dan transparansi informasi yang tersedia bagi publik dan pengambil keputusan dalam pemerintah. Sebelum adanya digitalisasi, informasi pemerintah sering kali terfragmentasi dan sulit diakses oleh masyarakat serta pihak yang berkepentingan. Namun, dengan penerapan sistem *e-government*, informasi publik, seperti anggaran pemerintah, peraturan, serta data terkait kebijakan dan proyek, menjadi lebih mudah diakses secara *online* (Sari & Winarno, 2012). *Platform* digital seperti situs web pemerintah dan aplikasi mobile memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi dengan cepat, kapan saja, dan dari mana saja. Selain itu, penerapan *e-government* memungkinkan pemerintah untuk mengkomunikasikan kebijakan dan keputusan secara lebih terbuka. Informasi mengenai proses pengambilan keputusan, proyek-proyek pemerintah, serta penggunaan dana publik dapat dipublikasikan secara *online*, memungkinkan masyarakat untuk memantau dan mengevaluasi jalannya pemerintahan.

Hal ini berpotensi memperkuat akuntabilitas pemerintah, karena semua informasi terkait kebijakan dan pelaksanaan program terbuka untuk publik. Transparansi yang lebih besar ini dapat mengurangi praktik korupsi dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, karena masyarakat memiliki akses untuk mengetahui dan menilai kinerja pemerintah dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Transparansi ini juga memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan adanya akses yang lebih mudah terhadap informasi, masyarakat dapat terlibat lebih aktif dalam proses pengambilan keputusan, memberikan masukan, serta mengajukan pertanyaan atau keluhan tentang kebijakan pemerintah. Hal ini

menciptakan suasana yang lebih kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat, sehingga para pengambil keputusan dapat lebih peka terhadap kebutuhan dan aspirasi publik (Wiryany et al., 2024).

E-government juga memberikan kontribusi signifikan terhadap pengambilan keputusan yang lebih berbasis data dan analitik. Dalam era digital, pemerintah memiliki akses yang lebih besar terhadap data yang dapat digunakan untuk memformulasikan kebijakan dan program-program publik. Data ini berasal dari berbagai sumber, termasuk sensus, survei, catatan administratif, serta data yang dikumpulkan melalui interaksi dengan masyarakat melalui platform online. Dengan adanya akses ke data yang lebih luas dan lebih akurat, pengambil keputusan dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran dan berbasis bukti. Selain itu, penggunaan teknologi analitik dalam pemerintahan memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih informasional dan terukur. Sistem analitik canggih, seperti *Business Intelligence* (BI) atau alat analisis data besar (*Big Data*), memungkinkan pemerintah untuk menganalisis tren, pola, dan hubungan dalam data yang sebelumnya sulit ditemukan.

Analitik ini dapat digunakan untuk memprediksi kebutuhan publik, mengevaluasi dampak kebijakan, dan mengidentifikasi area yang memerlukan intervensi. Contohnya, dalam perencanaan pembangunan, analisis data dapat membantu pemerintah memahami kebutuhan infrastruktur di daerah tertentu berdasarkan pola migrasi, penggunaan lahan, dan data demografis. Dengan pendekatan berbasis data, keputusan-keputusan yang diambil lebih terinformasi dan didasarkan pada analisis objektif, bukan sekadar intuisi atau asumsi. Hal ini membantu mengurangi kesalahan dalam pengambilan keputusan dan meningkatkan efektivitas kebijakan pemerintah. Keputusan yang berbasis data juga memungkinkan pemerintah untuk memantau dampak dari kebijakan yang telah diterapkan dan melakukan penyesuaian yang diperlukan secara lebih cepat dan tepat. Dengan begitu, penggunaan teknologi digital dan analitik dalam pengambilan keputusan pemerintah memungkinkan terciptanya kebijakan yang lebih responsif terhadap perubahan situasi dan kebutuhan masyarakat (Arianto, 2022).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengelaborasi dampak dari *e-government* bagi penguatan tata kelola pemerintahan terutama dalam mewujudkan transparansi tata kelola pemerintahan desa (Pertiwi et al., 2021). Beberapa studi juga telah mengelaborasi penerapan *e-government* dari tingkat pemerintahan desa (Mulyana et al., 2023). Hal itu dikarenakan *e-government* memiliki pengaruh signifikan dalam tata kelola pemerintahan (Rahayuningtyas & Setyaningrum, 2017). Dengan demikian, dari tingkat perdesaan juga diperlukan penguatan tata kelola pemerintah desa dengan berbasis *e-government*, sehingga dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Taufiq et al., 2019). Melalui penerapan *e-government* tentu

berdampak bagi penguatan tata kelola pemerintahan dan kinerja para aparatur (Destriana et al., 2023). Studi lain juga menjelaskan bahwa *e-government* juga dapat dilacak dari penerapan *e-procurement* sebagai bentuk inovasi penyelenggaraan pemerintahan dalam pengadaan barang dan jasa berbasis digital (Nurlukman, 2017).

Kendati demikian diperlukan evaluasi penerapan *e-government* karena sumber daya para aparatur pemerintahan belum merata (Pratiwi et al., 2020). Model pemerintahan berbasis *e-government* dan pembangunan berkelanjutan (Sudirman & Saidin, 2022). Oleh sebab itu untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan diperlukan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik (Heriyanto, 2022). Selain itu, beberapa penelitian terdahulu telah menegaskan pentingnya penerapan dan implementasi *e-government* dalam tata kelola pemerintahan. Kendati demikian, beberapa penelitian belum menjelaskan secara komprehensif perihal dampak efektivitas dan efisiensi dari penerapan *e-government* dalam tata kelola pemerintahan. Oleh sebab itu penelitian ini ingin mengetahui bagaimana dampak dari penerapan *e-government* dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas tata kelola pemerintahan di Indonesia?

2. KAJIAN TEORITIS

E-Government

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta kualitas pelayanan publik. Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan telah menjadi kebutuhan esensial di era modern, mengingat kompleksitas administrasi publik yang terus berkembang. Implementasi *e-government* tidak hanya berfungsi sebagai alat otomatisasi birokrasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mendorong pemerintahan yang lebih terbuka dan akuntabel. Teknologi digital memungkinkan pengolahan dan penyimpanan data secara terpusat, sehingga memudahkan akses informasi serta mempercepat distribusi layanan kepada masyarakat. Dalam praktiknya, penerapan *e-government* mencakup berbagai aspek, mulai dari administrasi berbasis elektronik, sistem pembayaran digital, hingga layanan pengaduan masyarakat yang lebih interaktif. Dengan demikian, teknologi ini memungkinkan hubungan yang lebih erat antara pemerintah dan warga, menciptakan ekosistem pelayanan yang lebih responsif dan partisipatif (Heeks, 2006). Efisiensi merupakan salah satu manfaat utama dari penerapan *e-government* dalam sektor publik. Digitalisasi proses administrasi mampu mengurangi redundansi data, mempercepat verifikasi dokumen, serta mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang sering kali menyebabkan keterlambatan. Selain itu, teknologi ini juga berkontribusi dalam mengurangi biaya operasional, baik dari sisi

administrasi maupun penyelenggaraan layanan publik, karena banyak proses yang dapat dilakukan secara otomatis dan tanpa keterlibatan langsung petugas administratif (Fountain, 2001). Efektivitas kebijakan dan pengambilan keputusan juga mengalami peningkatan signifikan melalui implementasi *e-government*. Ketersediaan data yang lebih akurat dan *real-time* memungkinkan pemerintah untuk merancang kebijakan yang lebih berbasis bukti serta menyesuaikan regulasi dengan kebutuhan aktual masyarakat. Selain itu, *e-goverment* juga memfasilitasi komunikasi yang lebih cepat antara pemerintah pusat dan daerah, sehingga koordinasi dalam implementasi kebijakan dapat berjalan lebih efektif. Implementasi *e-government* juga berperan dalam penguatan pelayanan publik dengan menciptakan sistem layanan yang lebih efisien dan inklusif (Wirtz & Daiser, 2018). Dengan adanya *platform* digital, akses terhadap layanan pemerintahan menjadi lebih mudah bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil.

Tata Kelola Pemerintahan

Tata kelola pemerintahan merujuk pada cara-cara dan mekanisme yang digunakan oleh lembaga pemerintahan untuk mengelola sumber daya negara, merancang kebijakan, dan memberikan pelayanan publik. Tata kelola yang baik merupakan elemen penting dalam pencapaian tujuan pembangunan, karena memastikan bahwa proses administratif berlangsung secara efisien, adil, transparan, dan akuntabel. Di dalam tata kelola pemerintahan, terdapat berbagai prinsip dasar yang harus dijunjung tinggi, termasuk demokrasi, transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan kepastian hukum. Prinsip-prinsip ini mendasari segala kebijakan dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat (Irawan, 2017).

Salah satu aspek fundamental dari tata kelola pemerintahan adalah efektivitas kebijakan publik. Kebijakan yang efektif tidak hanya mencakup pemenuhan kebutuhan masyarakat, tetapi juga merespon dinamika sosial dan ekonomi yang terus berkembang. Untuk mencapai efektivitas tersebut, dibutuhkan sistem perencanaan dan pelaksanaan kebijakan yang terintegrasi dan berbasis pada data yang valid. Pemerintah perlu memiliki kapasitas untuk menganalisis masalah secara menyeluruh dan merumuskan solusi yang tidak hanya relevan, tetapi juga dapat diterapkan dengan baik dalam praktik. Proses pengambilan keputusan yang baik harus melibatkan analisis yang mendalam tentang kondisi yang ada, serta dampak jangka panjang dari kebijakan yang diusulkan (Raharjo, 2021).

Selain itu, transparansi merupakan salah satu pilar utama dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan adanya transparansi, informasi yang berkaitan dengan kebijakan, anggaran, serta pelaksanaan program pemerintah dapat diakses oleh publik, sehingga mengurangi potensi

penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Transparansi juga memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan, memberikan umpan balik, serta mengawasi jalannya program-program yang sudah diimplementasikan. Oleh karena itu, kebijakan yang transparan tidak hanya mendukung demokrasi, tetapi juga mengarah pada pemerintahan yang lebih akuntabel. Oleh sebab itu, untuk dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, penting bagi pemerintah untuk menjaga keseimbangan antara efisiensi, keadilan, dan keberlanjutan. Hal ini membutuhkan sinergi antara berbagai lembaga pemerintah, sektor swasta, serta masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

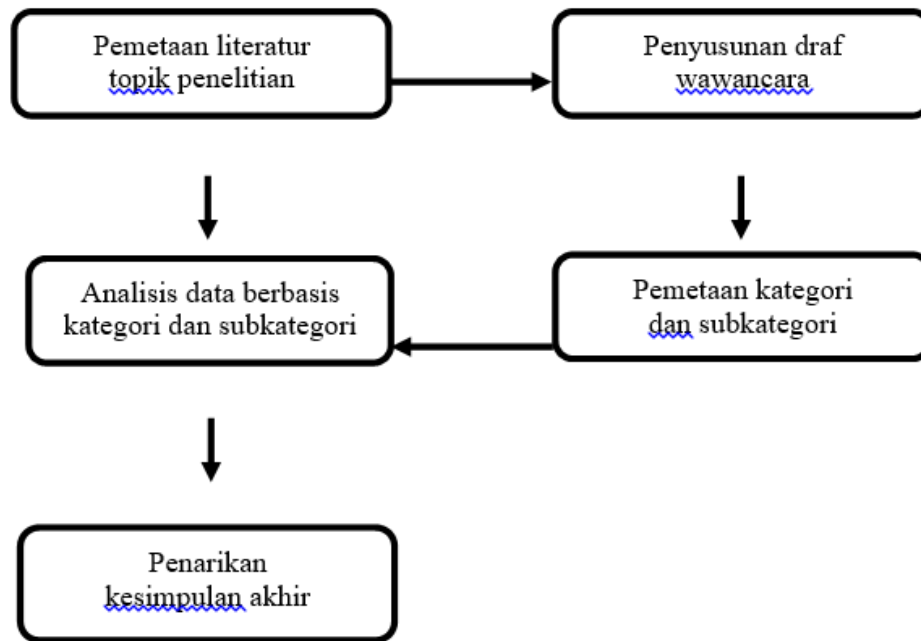
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksplanatoris. Hal itu disebabkan agar peneliti dapat melakukan elaborasi secara komprehensif tentang dampak dari implementasi *e-government* untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas tata kelola pemerintahan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan melibatkan empat (4) informan kunci (*key informan*) yang merupakan para staf aparatur pemerintahan di wilayah Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Kategori informan berdasarkan beberapa kriteria di antaranya: (1) staf aparatur pemerintahan yang merupakan admin dalam organisasi perangkat daerah. (2) staf aparatur pemerintahan yang paling banyak mempergunakan skema sistem digitalisasi. Penelitian ini dilakukan selama empat bulan yaitu dari bulan Agustus 2024 hingga November 2024. Penelitian ini diperkuat dengan observasi langsung kepada para informan kunci dalam mempergunakan media sosial. Sementara proses pengambilan data melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan teknik *semi structured interview* sesuai cakupan metodologi penelitian (Creswell & Creswell, 2003). Berikut table para informan dalam penelitian ini:

Tabel 1. Profil Informan Penelitian

No	Kriteria Informan	Status	Usia	Pekerjaan
1	Informan A	Aparatur	45 Tahun	Staf Admin
2	Informan B	Aparatur	40 Tahun	Staf Admin
3	Informan C	Aparatur	38 Tahun	Staf Admin

Analisis penelitian menggunakan teknik analisis data melalui aplikasi NVivo Plus 12 sehingga dapat melakukan koding berbasis kategori dan subkategori secara deduktif dan induktif. Sementara tahapan penelitian meliputi sebagai berikut: (1) pemetaan literatur sesuai topik penelitian. (2) pengelompokkan (*coding*) berdasarkan kategori dan sub kategori

permasalahan dan pola jawaban. 3) pembuatan peta kategori permasalahan dan pola jawaban informan untuk melihat visualisasi permasalahan, pola jawaban dan hasil observasi. (4) penarikan kesimpulan akhir dengan merangkum hasil akhir dari temuan penelitian yang merupakan hasil wawancara dan observasi serta berbagai literatur pendukung (Arianto & Handayani, 2024).



Gambar 1. Alur Desain Penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

***E-Government* dan Transformasi Digital Pemerintahan**

Dalam era digital, konsep *e-government* telah menjadi elemen penting dalam reformasi administrasi publik. *E-government* merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik serta tata kelola pemerintahan (Heeks, 2006). Implementasi *e-government* bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel dengan mengurangi hambatan administratif yang sebelumnya menghambat akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Transformasi digital dalam pemerintahan tidak hanya terbatas pada digitalisasi dokumen dan sistem administratif, tetapi juga mencakup perubahan paradigma dalam tata kelola pemerintahan. Digitalisasi memungkinkan integrasi layanan lintas sektor, yang menghasilkan sinergi antara lembaga pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya. Inovasi dalam teknologi *cloud computing*, *big data*, dan kecerdasan buatan semakin mendorong implementasi *e-government* yang lebih efisien dan efektif (Janowski, 2015).

Dengan adanya teknologi ini, pemerintah dapat mengoptimalkan sumber daya, meningkatkan kecepatan pelayanan publik, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Salah satu aspek penting dalam transformasi digital pemerintahan adalah adopsi sistem digital yang memungkinkan keterbukaan informasi serta aksesibilitas layanan yang lebih luas. Sistem informasi berbasis digital memungkinkan pemerintah untuk menyederhanakan prosedur birokrasi, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan efisiensi operasional dalam penyelenggaraan layanan publik. Selain itu, penggunaan *e-government* juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah melalui peningkatan akuntabilitas dan transparansi administrasi publik. Implementasi *e-government* dalam tata kelola pemerintahan didasarkan pada beberapa pilar utama yang menjadi dasar keberhasilan transformasi digital sektor publik. Menurut Heeks (2006), terdapat beberapa elemen yang harus diperhatikan dalam implementasi *e-government*, antara lain keterbukaan, efisiensi, partisipasi, dan integrasi layanan.

Keberhasilan implementasi *e-government* dapat diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan efektivitas serta efisiensi sistem digital dalam pemerintahan. Menurut Janowski (2015), beberapa indikator utama yang digunakan dalam menilai keberhasilan *e-government* meliputi; *Pertama*, tingkat adopsi teknologi dalam administrasi publik. Implementasi *e-government* yang efektif ditandai dengan tingginya tingkat penggunaan sistem digital oleh aparatur pemerintah serta masyarakat. Penggunaan *platform* daring dalam pelayanan publik menunjukkan sejauh mana transformasi digital telah diadopsi oleh instansi pemerintah dalam menjalankan tugasnya. *Kedua*, keterjangkauan layanan bagi masyarakat. Keberhasilan *e-government* tidak hanya diukur dari keberadaan teknologi, tetapi juga dari seberapa luas layanan digital dapat diakses oleh masyarakat, termasuk kelompok yang kurang memiliki akses terhadap teknologi digital. Infrastruktur yang memadai serta pelatihan bagi masyarakat menjadi faktor penting dalam meningkatkan aksesibilitas layanan *e-government*.

Ketiga, kepuasan pengguna terhadap layanan digital. Kepuasan masyarakat dapat menjadi ukuran efektivitas implementasi *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik. Masyarakat yang puas terhadap layanan digital pemerintah menunjukkan bahwa sistem yang diterapkan telah berjalan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. *Keempat* adalah peningkatan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Dengan adanya sistem digital, informasi terkait kebijakan dan anggaran dapat diakses oleh masyarakat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Transparansi ini juga berperan dalam mencegah praktik korupsi serta meningkatkan akuntabilitas pejabat publik dalam menjalankan tugasnya. Secara keseluruhan, keberhasilan *e-government* dalam

meningkatkan efisiensi dan efektivitas tata kelola pemerintahan sangat bergantung pada strategi implementasi yang komprehensif serta kesiapan pemerintah dalam menghadapi tantangan digitalisasi. Dengan memperhatikan berbagai indikator yang telah disebutkan, pemerintah dapat memastikan bahwa transformasi digital yang dilakukan mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat serta menciptakan sistem administrasi yang lebih modern dan inklusif (Kristian et al., 2024).

Kendati demikian, implementasi *e-government* menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam aspek infrastruktur dan teknologi. Infrastruktur yang belum merata menjadi kendala utama dalam penerapan sistem digital di berbagai wilayah. Keterbatasan jaringan internet, kurangnya perangkat teknologi yang mendukung, serta rendahnya kapasitas server sering kali menghambat efektivitas *e-government* (Heeks, 2006). Selain itu, interoperabilitas sistem antar instansi menjadi tantangan dalam menciptakan integrasi yang efisien. Penerapan teknologi juga memerlukan dukungan dari kebijakan yang jelas serta investasi yang memadai dalam pengembangan infrastruktur. Tanpa adanya dukungan anggaran dan kebijakan yang tepat, implementasi *e-government* berisiko mengalami stagnasi. Selain itu, ancaman keamanan siber juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan agar sistem digital dapat beroperasi secara aman dan terpercaya. Selain itu, sumber daya manusia memiliki peran krusial dalam keberhasilan implementasi *e-government*. Kompetensi digital aparatur pemerintahan menjadi faktor utama yang menentukan efektivitas sistem yang diterapkan. Kendati demikian, kurangnya pelatihan dan pemahaman mengenai teknologi digital dapat menghambat adopsi *e-government* secara optimal (Janowski, 2015).

Dampak E-Government bagi Peningkatan Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan

Implementasi *e-government* memberikan dampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik. Digitalisasi sistem administrasi memungkinkan pelayanan yang lebih cepat dan responsif, menghilangkan kendala geografis serta memperluas akses layanan bagi masyarakat. Heeks (2006) menyebutkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan meningkatkan kapasitas institusi dalam memenuhi kebutuhan publik secara lebih efisien. Melalui pemanfaatan sistem daring, berbagai layanan publik dapat diakses kapan saja tanpa terbatas pada jam operasional kantor pemerintahan. *E-government* memungkinkan koordinasi yang lebih baik antara berbagai instansi pemerintahan melalui sistem yang terintegrasi. Dengan adanya data yang dapat diakses secara *real-time*, komunikasi serta pertukaran informasi menjadi lebih efisien. Sistem digital juga memungkinkan pelaksanaan kebijakan yang lebih terpadu, menghindari tumpang tindih program antarinstansi. Menurut

Moon (2002), keberadaan sistem terintegrasi meningkatkan efektivitas dalam pengambilan keputusan serta implementasi kebijakan publik yang lebih terarah.

Lebih lanjut, efektivitas pemerintahan ditingkatkan melalui penyederhanaan prosedur birokrasi dengan pemanfaatan teknologi digital. Digitalisasi memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan tanpa harus mengunjungi kantor pemerintahan secara fisik. Heeks (2006) menekankan bahwa penerapan sistem daring dalam proses administrasi publik mengurangi hambatan birokrasi serta mempercepat proses pengambilan keputusan. Dengan adanya sistem otomatis, pelayanan dapat dilakukan dengan prosedur yang lebih singkat dan efisien. Penggunaan teknologi digital dalam administrasi pemerintahan dapat mengurangi biaya operasional secara signifikan. Digitalisasi dokumen mengurangi kebutuhan terhadap pencetakan dan penyimpanan fisik, yang sebelumnya memerlukan sumber daya besar. Selain itu, sistem otomatisasi proses kerja mengurangi kebutuhan tenaga kerja manual dalam berbagai tugas administratif. Menurut Heeks (2006), pengurangan beban kerja manual melalui *e-government* dapat menghemat anggaran pemerintah dan memungkinkan alokasi sumber daya yang lebih efisien untuk sektor lain yang lebih membutuhkan. Hal itu seperti diutarakan oleh beberapa informan berikut ini:

“Saya merasa digitalisasi ini sangat membantu, terutama dalam hal perizinan usaha. Banyak warga masyarakat yang dulu harus bolak-balik ke kantor pemerintahan untuk mengurus izin usaha, sehingga memakan banyak waktu dan biaya. Sekarang, dengan adanya sistem *online*, prosesnya jauh lebih cepat dan transparan. Masyarakat hanya perlu mengunggah dokumen dan menunggu konfirmasi secara daring. Ini benar-benar mempersingkat prosedur birokrasi yang sebelumnya rumit. Jadi masyarakat tidak harus datang ke kantor pajak untuk membayar pajak tahunan, tetapi sekarang bisa melakukannya secara daring. Proses ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga lebih efisien” (Informan B).

“Dengan sistem otomatisasi, semua lebih cepat dan terstruktur. Tidak ada lagi antrian panjang atau birokrasi yang berbelit. Sebelumnya, ketika masyarakat ingin memperpanjang izin usaha atau mengajukan kredit usaha kecil, harus melalui banyak tahapan yang cukup melelahkan. Sekarang, semua bisa dilakukan secara daring, bahkan konsultasi dengan pihak terkait juga bisa dilakukan melalui aplikasi atau email. Dengan adanya sistem otomatis, masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Contohnya, dalam pengurusan sertifikat usaha atau dokumen pajak, Masyarakat sekarang tidak perlu lagi menunggu berhari-hari

karena semuanya sudah terintegrasi dalam satu sistem. Ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi biaya operasional kami staf pemerintahan karena dokumen tidak perlu lagi kami cetak dalam jumlah besar” (Informan C).

Implementasi *e-government* memberikan dampak signifikan dalam menurunkan biaya operasional dan administrasi pemerintahan (Musri et al., 2024). Digitalisasi layanan publik memungkinkan pengurangan penggunaan dokumen fisik, sehingga anggaran yang dialokasikan untuk pengadaan kertas, tinta, dan alat tulis kantor dapat diminimalkan (Indrajit, 2020). Selain itu, sistem administrasi berbasis digital mengurangi kebutuhan akan tenaga kerja yang menangani tugas-tugas administratif secara manual. Otomasi proses dalam administrasi publik juga memungkinkan efisiensi dalam distribusi sumber daya. Penggunaan teknologi berbasis *cloud* dan sistem manajemen data elektronik mengurangi kebutuhan infrastruktur fisik, seperti ruang arsip dan fasilitas penyimpanan berkas. Pemanfaatan teknologi ini mempercepat akses terhadap informasi dan mengurangi biaya yang terkait dengan pemeliharaan dokumen dalam bentuk konvensional. Dengan demikian, *e-government* berkontribusi pada efektivitas pengelolaan anggaran yang lebih baik (Lukman, 2022).

Penerapan teknologi digital dalam birokrasi berpengaruh pada kinerja pegawai negeri. Dengan adanya sistem berbasis teknologi, pegawai memiliki akses lebih cepat terhadap informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugasnya. Selain itu, sistem otomatisasi mengurangi beban administratif, sehingga pegawai dapat lebih fokus pada tugas-tugas strategis. Digitalisasi juga meningkatkan kapasitas pegawai dalam mengelola data dan informasi, yang berdampak pada peningkatan efektivitas pelayanan publik. Integrasi teknologi digital dalam birokrasi berkontribusi pada peningkatan produktivitas aparatur sipil negara. Akses yang lebih cepat terhadap informasi serta sistem kerja yang lebih terstruktur memungkinkan pegawai menyelesaikan tugas dengan lebih efisien. Automasi tugas administratif mengurangi beban kerja manual, sehingga aparatur sipil negara dapat lebih fokus pada aspek strategis dan pelayanan masyarakat. Moon (2002) menyoroti bahwa penggunaan teknologi dalam administrasi publik meningkatkan kapasitas pegawai dalam mengelola tugas dengan lebih sistematis. Dengan demikian, penerapan *e-government* tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan profesionalisme dan kinerja pegawai negeri. Hal itu seperti diutarakan oleh beberapa informan berikut ini:

“Teknologi digital benar-benar mempermudah kami dalam mengakses informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas. Jika dulu kami harus mencari dokumen secara manual, sekarang semua bisa diakses secara elektronik dengan cepat. Ini membuat pekerjaan lebih efisien dan minim kesalahan. Pekerjaan administratif yang dulu memakan waktu sekarang bisa diselesaikan lebih cepat dengan sistem otomatis. Digitalisasi sangat membantu kami dalam mengelola data kepegawaian. Dengan sistem digital, pencatatan dan pemrosesan data menjadi lebih akurat dan efisien. Kami tidak lagi harus menyimpan banyak dokumen fisik yang berisiko hilang atau rusak” (Informan A).

“Dengan adanya sistem digital, pegawai dituntut untuk lebih memahami teknologi. Pelatihan yang diberikan dalam penerapan *e-government* juga meningkatkan keterampilan kami, sehingga kami bisa bekerja lebih sistematis dan profesional. Dengan adanya teknologi digital, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan. Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor untuk mengurus berbagai keperluan. Sistem otomatisasi mengurangi pekerjaan manual, seperti penginputan data dan pencarian dokumen. Dengan begitu, kami bisa lebih fokus pada peningkatan kualitas layanan dan menyelesaikan tugas dengan lebih sistematis” (Informan C).

Lebih lanjut, kehadiran *e-government* juga berperan dalam meningkatkan keterbukaan melalui penyediaan akses informasi yang lebih luas bagi masyarakat (Angganten, 2024). *Platform* digital memungkinkan publik untuk memperoleh data terkait kebijakan, anggaran, dan kinerja pemerintahan secara lebih transparan. Menurut Moon (2002), keterbukaan informasi melalui teknologi digital berkontribusi dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Penerapan sistem berbasis teknologi memungkinkan masyarakat untuk turut serta dalam mengawasi jalannya pemerintahan. Dengan adanya kanal pengaduan daring serta sistem pemantauan berbasis digital, masyarakat dapat memberikan masukan serta melaporkan ketidaksesuaian dalam pelayanan publik. Heeks (2006) menjelaskan bahwa teknologi digital meningkatkan partisipasi publik dalam pengawasan kebijakan, sehingga mendorong akuntabilitas yang lebih tinggi dalam pemerintahan.

Selain itu, penerapan *e-government* memungkinkan pengelolaan anggaran yang lebih efisien melalui sistem keuangan berbasis digital. Penggunaan teknologi informasi dalam proses perencanaan dan penganggaran memastikan alokasi dana yang lebih transparan dan akuntabel. Sistem digital mengurangi risiko penyimpangan anggaran serta mempercepat audit dan

pelaporan keuangan. Heeks (2006) mengemukakan bahwa *e-government* berperan dalam mengurangi korupsi melalui pencatatan transaksi yang lebih transparan dan akurat. Dengan implementasi sistem keuangan elektronik, potensi kebocoran anggaran dapat diminimalkan, sehingga meningkatkan efektivitas penggunaan sumber daya (Utari & Harahap, 2024). Hal itu seperti diutarakan oleh beberapa informan berikut ini:

“*E-government* sangat membantu dalam meningkatkan transparansi, terutama dalam penyediaan informasi terkait kebijakan dan anggaran. Dengan adanya *platform* digital, masyarakat dapat dengan mudah mengakses laporan keuangan dan melihat bagaimana anggaran daerah dialokasikan. Dengan sistem digital, pencatatan transaksi menjadi lebih akurat dan cepat. Justru risiko penyimpangan anggaran berkurang karena setiap transaksi tercatat dan dapat diaudit kapan saja. Ini juga mempermudah pelaporan keuangan serta mempercepat proses audit” (Informan A).

“Teknologi digital memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengawasi kebijakan dan kinerja pemerintah. Dengan adanya kanal pengaduan daring serta platform pemantauan anggaran, warga dapat memberikan masukan langsung dan melaporkan penyimpangan yang ditemukan. Ketika masyarakat dapat mengakses informasi dengan lebih mudah dan melihat bahwa pemerintah bersikap transparan, kepercayaan publik semakin meningkat. Sebaliknya, jika ada keterlambatan atau penyembunyian informasi, kepercayaan kami bisa menurun” (Informan B).

Dampak *E-Government* bagi Peningkatan Efisiensi Tata Kelola Pemerintahan

Penerapan *e-government* telah menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan efisiensi administrasi publik. Penggunaan teknologi digital memungkinkan berbagai layanan pemerintah dapat diakses secara daring, sehingga mengurangi birokrasi yang kompleks (Tasyah et al., 2021). Studi menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik dapat mengurangi waktu dan biaya administrasi yang sebelumnya menjadi beban dalam proses pelayanan. Dengan berkurangnya intervensi manusia dalam pengolahan dokumen, tingkat kesalahan administratif juga dapat diminimalkan, yang berkontribusi pada peningkatan efisiensi secara keseluruhan. Salah satu dampak nyata adalah kecepatan dan akurasi layanan publik yang mengalami peningkatan dengan penerapan *e-government*. Sistem layanan berbasis digital memungkinkan pemrosesan data yang lebih cepat dibandingkan metode konvensional. Penggunaan *platform* digital dalam pelayanan publik mengurangi kemungkinan keterlambatan yang disebabkan oleh

proses manual, seperti verifikasi dokumen atau antrian fisik di instansi pemerintahan (Indrajit, 2020). Digitalisasi juga mempercepat waktu respons terhadap permohonan layanan yang diajukan oleh masyarakat. Akurasi data juga mengalami peningkatan melalui penggunaan sistem berbasis teknologi informasi. Kesalahan manusia dalam pencatatan, verifikasi, dan pengolahan data dapat diminimalkan dengan sistem otomatis yang memiliki validasi dan kontrol kualitas yang ketat. Penggunaan teknologi kecerdasan buatan dan analitik data mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat, sehingga kebijakan dan layanan yang diberikan lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Zahabiyyah & Septiana, 2024). Dengan demikian, *e-government* memastikan bahwa informasi yang disediakan dalam layanan publik lebih dapat diandalkan dan tepat waktu. Hal itu seperti diutarakan oleh beberapa informan berikut ini:

“Dengan adanya sistem digital, proses administrasi menjadi lebih cepat. Masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor, karena banyak layanan sudah tersedia secara daring. Hal ini mengurangi antrean panjang dan mempercepat waktu penyelesaian dokumen. Akan tetapi, salah satu tantangan utama adalah kesiapan infrastruktur dan literasi digital masyarakat. Tidak semua warga memahami cara mengakses layanan digital, sehingga masih perlu edukasi dan sosialisasi lebih lanjut” (Informan B).

“Kesalahan input data oleh manusia bisa diminimalkan karena sistem otomatis melakukan validasi. Data yang masuk juga lebih mudah diverifikasi dan tersimpan dengan baik, sehingga mengurangi risiko kehilangan atau duplikasi informasi. Saat ini, beberapa sistem sudah menggunakan AI untuk membantu verifikasi dokumen dan analisis data. Hal ini membantu kami dalam mengambil keputusan lebih cepat dan akurat, terutama dalam pengelolaan anggaran dan perizinan” (Informan C).

“Dengan sistem berbasis digital, layanan menjadi lebih transparan dan cepat. Proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari kini bisa selesai dalam hitungan jam, sehingga meningkatkan efisiensi kerja. Dampak utama adalah meningkatnya kepuasan masyarakat karena layanan menjadi lebih cepat dan akurat. Selain itu, transparansi meningkat karena semua proses terdokumentasi secara digital, mengurangi risiko maladministrasi” (Informan A).

Selanjutnya, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu dampak utama dari implementasi *e-government*. Sistem layanan digital memungkinkan aksesibilitas yang lebih luas bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengajukan permohonan layanan (Marfu'ah et al., 2024). Teknologi digital memungkinkan layanan tersedia secara daring selama 24 jam, sehingga masyarakat tidak lagi terbatas oleh jam operasional instansi pemerintahan (Indrajit, 2020). Hal ini menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dalam interaksi dengan pemerintah. Selain itu, penerapan *e-government* mendorong peningkatan standar layanan melalui penerapan sistem berbasis data dan umpan balik pengguna. Survei kepuasan pengguna yang dilakukan secara daring memberikan wawasan kepada pemerintah dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan. Sistem transparansi yang diterapkan dalam *e-government* juga mengurangi kemungkinan maladministrasi, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan yang lebih adil dan berkualitas. Dengan demikian, *e-government* tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga memastikan bahwa layanan yang diberikan lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan publik. Hal itu seperti diutarakan oleh beberapa informan berikut ini:

“Implementasi *e-government* sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas layanan kami. Dengan sistem digital, masyarakat bisa mengakses layanan kapan saja tanpa perlu datang langsung ke kantor. Ini mempermudah mereka dalam mengajukan permohonan layanan secara daring, yang sebelumnya hanya bisa dilakukan secara fisik. Selain itu, sistem berbasis data memungkinkan kami untuk mengevaluasi efektivitas layanan secara lebih akurat” (Informan A).

“Teknologi digital memungkinkan transparansi yang lebih baik melalui sistem pengaduan dan pemantauan yang dapat diakses oleh masyarakat. Selain itu, data yang terdokumentasi dalam sistem digital lebih sulit untuk dimanipulasi, sehingga mengurangi risiko maladministrasi. Masyarakat juga dapat memberikan umpan balik langsung melalui survei daring, yang membantu kami dalam meningkatkan kualitas layanan berdasarkan kebutuhan masyarakat” (Informan B).

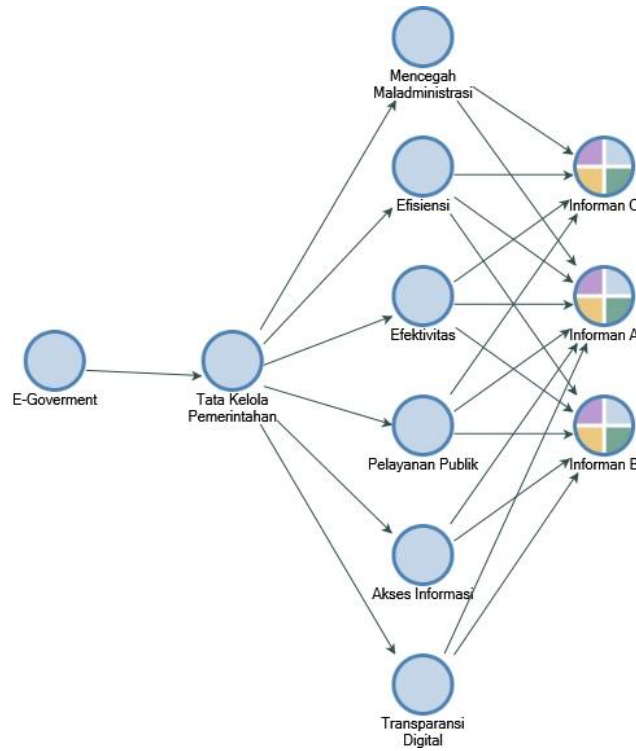
“Salah satu tantangan terbesar adalah kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia. Tidak semua daerah memiliki akses internet yang stabil, dan beberapa pegawai masih perlu beradaptasi dengan sistem digital. Namun, kami terus melakukan pelatihan dan peningkatan infrastruktur agar implementasi *e-*

government dapat berjalan optimal. Kami juga bekerja sama dengan berbagai pihak untuk memastikan bahwa sistem ini tidak hanya mempercepat pelayanan tetapi juga menjamin keadilan dan transparansi dalam layanan publik” (Informan C).

Penerapan *e-government* memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas dalam tata kelola pemerintahan. Digitalisasi dalam administrasi publik memungkinkan penggunaan sumber daya yang lebih optimal, mengurangi biaya operasional, serta mempercepat proses layanan (Fadri & Fil, 2024). Dengan sistem berbasis teknologi, banyak tugas administratif yang sebelumnya memerlukan intervensi manual kini dapat diotomatisasi, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu proses menjadi lebih singkat. Pengurangan ketergantungan pada dokumen fisik juga menghemat anggaran negara yang sebelumnya dialokasikan untuk pengadaan kertas, tinta, serta biaya penyimpanan arsip. Selain efisiensi dalam hal biaya dan waktu, *e-government* juga meningkatkan efektivitas tata kelola pemerintahan dengan menghadirkan layanan yang lebih transparan dan akuntabel. Sistem digital memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi terkait kebijakan, anggaran, dan kinerja pemerintahan secara *real-time* (Arianto, 2023). Hal ini meningkatkan kepercayaan publik karena masyarakat dapat melakukan pemantauan terhadap jalannya pemerintahan. Teknologi juga mempermudah proses pengaduan dan umpan balik dari warga, sehingga instansi pemerintahan dapat merespons permasalahan dengan lebih cepat dan tepat (Arianto, 2022).

Peningkatan kecepatan dan akurasi dalam pengelolaan data menjadi salah satu dampak positif utama dari *e-government*. Dengan penggunaan teknologi kecerdasan buatan dan analisis data, kesalahan manusia dalam pencatatan atau verifikasi dapat diminimalkan. Sistem yang lebih terstruktur dan otomatisasi dalam pengolahan data membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih tepat sasaran. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan secara lebih cepat, mudah, dan akurat. *E-government* juga mendukung koordinasi antar instansi pemerintahan, sehingga kebijakan dapat diterapkan dengan lebih efisien (Fadhlurrahman et al., 2018). Integrasi data memungkinkan berbagai lembaga untuk berbagi informasi tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang panjang. Dengan demikian, proses perencanaan, penganggaran, serta implementasi kebijakan menjadi lebih efektif. Pengawasan terhadap penggunaan anggaran juga semakin ketat dengan sistem pencatatan elektronik yang transparan, sehingga mengurangi potensi penyimpangan dan meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan negara. Hubungan antara efisiensi dan efektivitas dalam penerapan *e-government* menciptakan

pemerintahan yang lebih modern, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik. Transformasi digital dalam birokrasi tidak hanya memberikan manfaat bagi instansi pemerintahan, tetapi juga meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan tata kelola yang lebih baik di era digital. Berikut analisis hasil penelitian berbasis penelitian Nvivo 12 Plus.



Gambar 2. Analisis Hasil Penelitian Berbasis Nvivo 12 Plus

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

5. KESIMPULAN

Implementasi *e-government* telah menjadi salah satu strategi utama dalam modernisasi tata kelola pemerintahan di berbagai negara. Pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi publik memungkinkan peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam berbagai aspek pemerintahan, mulai dari pengelolaan data, penyampaian layanan, hingga proses pengambilan keputusan. Digitalisasi sistem pemerintahan memungkinkan otomatisasi berbagai prosedur administratif yang sebelumnya memerlukan waktu dan sumber daya yang besar. Dengan penerapan sistem berbasis elektronik, proses birokrasi menjadi lebih cepat, mengurangi redundansi data, serta meminimalkan keterlambatan dalam penyampaian layanan kepada masyarakat. Efisiensi yang tercipta dari *e-government* tidak hanya berdampak pada internal pemerintahan, tetapi juga pada masyarakat sebagai penerima layanan. Sistem berbasis digital

memungkinkan pelayanan publik yang lebih responsif dan mudah diakses oleh warga, mengurangi hambatan administratif yang sering terjadi dalam sistem manual. Dengan integrasi data yang lebih baik, lembaga pemerintahan dapat berkoordinasi dengan lebih efektif, sehingga mempercepat respons terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penggunaan teknologi digital mendukung efektivitas pengambilan keputusan dengan menyediakan data yang akurat dan *real-time*, sehingga kebijakan yang dihasilkan lebih berbasis pada bukti dan kebutuhan faktual.

Peningkatan transparansi menjadi dampak signifikan lainnya dari implementasi *e-government*. Dengan sistem yang terdokumentasi secara digital, akses terhadap informasi pemerintahan menjadi lebih terbuka, sehingga masyarakat dapat melakukan pemantauan terhadap kebijakan dan layanan yang diberikan. Transparansi ini berperan dalam memperkuat akuntabilitas pemerintah serta mengurangi potensi praktik penyalahgunaan wewenang. Sistem digital juga memungkinkan pencatatan seluruh transaksi dan prosedur administrasi secara otomatis, sehingga potensi manipulasi data atau praktik maladministrasi dapat diminimalkan. Selain meningkatkan efisiensi dan transparansi, penerapan *e-government* juga berkontribusi pada penguatan pelayanan publik. Pemerintah dapat mengembangkan berbagai inovasi berbasis teknologi, seperti layanan daring, sistem pencatatan elektronik, dan platform pengaduan masyarakat, yang memungkinkan interaksi lebih langsung antara pemerintah dan warga.

Dengan demikian, penelitian ini menemukan bahwa implementasi *e-government* memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas tata kelola pemerintahan. Digitalisasi telah berperan penting dalam mempercepat proses administrasi publik, meningkatkan transparansi, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat dan berbasis data. Penerapan *e-government* tidak hanya memperbaiki pengelolaan data dan pelayanan publik, tetapi juga memperkuat upaya pemerintah dalam memberikan layanan yang lebih responsif dan akuntabel. Namun, untuk memaksimalkan manfaat *e-government*, diperlukan penguatan infrastruktur digital serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia di sektor publik agar mampu mengelola teknologi dengan optimal. Dengan demikian, *e-government* berpotensi menjadi instrumen strategis dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih modern, efisien, dan efektif, asalkan didukung oleh kesiapan teknologi dan SDM yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Angganten, T. A. (2024). Penerapan E-Government Guna Mendukung Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik Di Desa Tapak Kabupaten Magetan. *Jurnal Sosial Humaniora*, 1(2), 220-229.
- Arianto, B. (2022). Melacak Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial Pada Masa Pandemi Covid-19 di Provinsi Banten. *JRK (Jurnal Riset Komunikasi)*, 13(1), 113-136.
- Arianto, B. (2023). Tata kelola Media Sosial sebagai Institusionalisasi Praktik Akuntansi dalam Pengelolaan Dana Desa di Indonesia. *Akuntansi dan Teknologi Informasi*, 16(2), 106-127. <https://doi.org/10.24123/jati.v16i2.5644>
- Arianto, B., & Handayani, B. (2024). Pengantar Studi Fenomenologi. Borneo Novelty Publishing. <https://doi.org/10.70310/4h056t98>
- Az-zahra, D. S., Fadhilah, Y., Yuningsih, A., & Purwoko, S. D. (2024). Analisis Sistem E-Procurement Pengadaan Barang Dan Jasa. *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum*, 2(1), 53-60.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. (2003). *Research Design* (pp. 155-179). Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Destriana, W. H., Sugandi, Y. S., & Saputra, G. W. (2023). Pengaruh Implementasi Kebijakan E-Government dan Tata Kelola Pemerintah Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Journal of Administration and Educational Management (ALIGNMENT)*, 6(2), 303-313.
- Fadhlurrahman, R., Saputra, M. C., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Penerapan E-government Di Pemerintah Kota Batu Menggunakan Kerangka Kerja Pemeringkatan E-government Indonesia (PeGI). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(12), 5977-5982.
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, 61
- Fountain, J. E. (2001). *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*. Brookings Institution Press.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. SAGE Publications.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066-075
- Indrajit, R. E. (2020). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi
- Irawan, N. (2017). *Tata Kelola Pemerintahan Desa Era UU Desa*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221-236.
- Julianti, D. (2024). Strategi Kebijakan Penguatan Pelayanan Publik Dan Pengawasan Perizinan Berusaha Dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 2(2), 324-363.
- Kristian, I., Nuradhawati, R., & Ristala, H. (2024). Peran E-Government dalam Meningkatkan Transparansi Publik di Indonesia (Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten Bandung). *Jurnal Academia Praja: Jurnal Magister Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 252-263
- Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2017). E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 170-181
- Lukman, J. P. (2022). Efektivitas Outcomes Sistem Keuangan Desa Berbasis E-Government di Desa Paconne Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 2(3), 103-110.
- Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik: Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Bojonegoro. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(02), 271-283.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424-433
- Mulyana, A., Siti, F., RA, P. S., HM, H., & Anwar, A. N. R. (2023). Implementasi E-Government Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Mangkubumi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis
- Musri, M., Pasaribu, F. R., Khudri, N., Ariyati, Y., & Rahman, Y. (2024). implementasi e-government dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas administrasi negara. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(3), 8888-8893
- Nugraha, A. Y., & Wibowo, U. B. (2020). Manajemen sistem informasi e-budgeting pada Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Yogyakarta. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(1), 70-80
- Nurlukman, A. D. (2017). e-Procurement: Inovasi Penyelenggaraan Pemerintahan dalam Pengadaan Barang dan Jasa Berbasis e-Government di Indonesia. *Journal of Government and Civil Society*, 1(1), 65-79
- Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi Pada Pemerintahan Desa Bulu Timoreng). *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(3), 130-139.
- Pratiwi, H. D., Putra, W. H. N., & Herlambang, A. D. (2020). Evaluasi Penerapan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar Menggunakan Kerangka Kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(11), 4116-4124.
- Raharjo, M. M. I. (2021). *Tata Kelola Pemerintahan Desa*. Bumi Aksara.

- Rahayuningtyas, D. P. A., & Setyaningrum, D. (2017). Pengaruh tata kelola dan e-government terhadap korupsi. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 1(4), 431-450
- Rosmala, C. (2024). Inovasi Akuntansi Dalam Era Digital Strategi Peningkatan Efisiensi Laporan Keuangan. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 3(1), 1-10
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governancedi Indonesia. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 11(1).
- Sudirman, F. A., & Saidin, S. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis: Reviu Literatur Sistematis. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 44-58.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.
- Taufiq, O. H., Yuliani, D., & Hermawandi, D. (2019). Tata Kelola Pemerintah Desa Berbasis E-Government Menuju Good Governance. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 145-152
- Utari, R., & Harahap, J. P. R. (2024). Analisis Sistem Informasi Akuntansi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelaporan Keuangan Dinas Sosial Kabupaten Labuhanbatu Utara. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 2(4), 362-376
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748-754.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1-16.
- Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2018). E-government. *Handbuch staat*, 981-995
- Wiryany, D., Aisyah, P. S., & Yuanita, A. S. (2024). Analisis Pola Komunikasi Ganjar Pranowo Dan Implikasinya Pada Efektivitas Hubungan Publik. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 9(1), 21-39
- Zahabiyyah, J. R., & Septiana, A. N. (2024). etika kecerdasan buatan artificial intelligence (ai) dalam pengambilan keputusan kebijakan publik. *Wacana: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Interdisiplin*, 11(2), 841-855.