

PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PERIZINAN DI DAERAH TERPENCIL: EVALUASI KEBERHASILAN DAN KENADALA

Regina Argianti*, Dede Sri Kartini

Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

Abstract

The implementation of e-government has become a global trend to enhance the efficiency, transparency, and accessibility of public services. In Indonesia, e-government is governed by the Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), emphasizing the digital transformation of public services, including population administration and licensing. This study aims to evaluate the success and challenges of e-government implementation in remote areas, focusing on the infrastructure, human resource capacity, and public adoption. The research utilizes a systematic literature review (SLR) methodology to synthesize findings from relevant studies over the past decade. The results indicate that while e-government has improved efficiency and transparency in many regions, significant challenges persist, such as limited infrastructure, low digital literacy, and insufficient training for public officials. These findings emphasize the need for comprehensive strategies to address these challenges, including strengthening digital literacy, equitable infrastructure development, and increasing public awareness of e-government benefits. This study provides a framework for improving the effectiveness and inclusivity of e-government in remote areas of Indonesia

Keywords: E-government, public services, remote areas, population administration, licensing.

Abstrak

Implementasi e-government telah menjadi tren global untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Di Indonesia, e-government diatur oleh Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menekankan transformasi digital layanan publik, termasuk administrasi kependudukan dan perizinan. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan dan tantangan implementasi e-government di daerah terpencil, dengan fokus pada infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, dan adopsi oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan metodologi tinjauan literatur sistematis (SLR) untuk mensintesis temuan dari studi-studi relevan selama dekade terakhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun e-government telah meningkatkan efisiensi dan transparansi di banyak wilayah, tantangan signifikan tetap ada, seperti infrastruktur yang terbatas, literasi digital yang rendah, dan pelatihan yang tidak memadai bagi pejabat publik. Temuan ini menekankan perlunya strategi komprehensif untuk mengatasi tantangan tersebut, termasuk peningkatan literasi digital, pengembangan infrastruktur yang merata, dan peningkatan kesadaran masyarakat tentang manfaat e-government. Studi ini menyediakan kerangka kerja untuk meningkatkan efektivitas dan inklusivitas e-government di daerah terpencil Indonesia.

Kata kunci: E-government, layanan publik, daerah terpencil, administrasi kependudukan, perizinan.

Article history:

Submission: 27 April 2025

Revised: 02 May 2025

Accepted: 27 June 2025

Published: 30 June 2025

**Corresponding author*

Email:regina20010@mail.unpad.ac.id

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pemerintahan telah menjadi tren global seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang cepat, efisien, dan transparan. Di tingkat internasional berbagai negara telah mengadopsi *e-government* sebagai strategi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Salah satu indikator utama untuk menilai keberhasilan implementasi *e-government* adalah *United Nations E-government Development Index (EGDI)* yang mengukur kemajuan digitalisasi layanan pemerintah di seluruh dunia. Dalam indeks tersebut negara-negara maju seperti Denmark, Korea Selatan, dan Estonia sering kali menempati peringkat teratas berkat infrastruktur teknologi yang kuat dan kebijakan inovatif yang konsisten (Rachmad et al., 2024). Banyak negara berkembang termasuk Indonesia menghadapi tantangan struktural dalam mengejar ketertinggalan seperti keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi, dan ketimpangan wilayah dalam akses layanan digital.

Di Indonesia *e-government* menjadi salah satu fokus utama pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diatur melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 yang menjadi kerangka kerja nasional untuk mendorong digitalisasi layanan publik di berbagai sektor. Kebijakan ini tidak hanya menargetkan efisiensi birokrasi tetapi juga ditujukan untuk membangun kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah melalui prinsip transparansi dan akuntabilitas. Pemerintah juga mencanangkan berbagai program pendukung seperti pengembangan portal layanan publik nasional (www.layanan.go.id), penyediaan *single sign-on* layanan digital, dan pembentukan *Government Cloud* untuk efisiensi dan keamanan data antarinstansi.

Meskipun arah kebijakan SPBE terbilang progresif fase implementasi awal menunjukkan dinamika yang kompleks. Hasil evaluasi SPBE nasional tahun 2021–2023 menunjukkan bahwa sebagian besar instansi pemerintah pusat telah berada pada tingkat “Baik” dalam kategori penilaian tetapi pemerintah daerah khususnya di wilayah luar Jawa masih didominasi oleh kategori “Cukup” dan “Kurang” (Komdigi, 2024). Tantangan pada fase awal implementasi meliputi kendala interoperabilitas sistem antarinstansi, ketergantungan pada vendor teknologi eksternal, lemahnya tata kelola data, dan belum optimalnya integrasi layanan publik lintas sektor. Hal ini sejalan dengan temuan konsisten Rachmad et al. (2024) yang menyebutkan bahwa banyak proyek digitalisasi di Indonesia belum mencapai *maturity level* karena pendekatan implementasinya masih bersifat proyek jangka pendek bukan transformasi jangka panjang.

Evaluasi kritis terhadap penelitian sebelumnya mengungkap bahwa sebagian besar studi tentang *e-government* di Indonesia berfokus pada kesiapan teknologi atau adopsi sistem di tingkat kota besar dengan pendekatan yang cenderung deskriptif. Tantangan terbesar justru terjadi di daerah-daerah tertinggal yang menghadapi keterbatasan sumber daya. Studi oleh Pertiwi et al. (2021) dan Trisudarmo (2022) mencatat bahwa kesenjangan digital tidak hanya disebabkan oleh faktor geografis dan infrastruktur tetapi juga oleh rendahnya *political will* dan kapasitas organisasi lokal dalam mengadopsi kebijakan digital. Temuan ini semakin dikuatkan oleh Tambunan & Dompok (2025) yang menekankan bahwa keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital menjadi hambatan utama dalam efektivitas pelayanan publik berbasis *e-government* terutama di daerah yang secara geografis sulit dijangkau. Hal ini mengindikasikan bahwa strategi digitalisasi pemerintah belum sepenuhnya mempertimbangkan keragaman

kondisi wilayah dan kesiapan sumber daya di tingkat lokal (Tambunan & Dompok, 2025).

Menurut Zein (2023) dalam menyebutkan bahwa tantangan implementasi digitalisasi pemerintahan tidak hanya bersumber dari aspek teknis tetapi juga dari faktor kelembagaan seperti rendahnya komitmen politik (*political will*) serta kurangnya integrasi antarlembaga. Upaya transformasi digital bukan hanya membutuhkan infrastruktur digital yang memadai tetapi juga dukungan struktural dan budaya birokrasi yang mendukung perubahan. Ketika tidak terdapat kesatuan visi antara pemerintah pusat dan daerah dalam menerapkan sistem digital maka transformasi digital rentan terhambat di tingkat implementasi. Menurut Purba et al. (2023) bahwa faktor-faktor seperti kestabilan kebijakan, kesiapan infrastruktur, dan kemampuan dalam mengadopsi teknologi menjadi elemen kunci dalam memastikan tata kelola yang inklusif. Penelitian ini hadir menawarkan kontribusi baru dengan mengeksplorasi secara lebih dalam konteks lokal khususnya di wilayah terpencil yang selama ini kurang terekspos dalam literatur akademik.

Penelitian ini juga mencoba mengisi kesenjangan dalam literatur mengenai faktor-faktor determinan keberhasilan SPBE di tingkat daerah. Literatur yang ada belum banyak membahas bagaimana inovasi berbasis kebutuhan lokal dapat memengaruhi keberhasilan digitalisasi layanan publik. Pengalaman di lapangan menunjukkan bahwa kolaborasi antara pemerintah daerah, masyarakat, dan pihak swasta lokal sering kali menjadi kunci keberhasilan digitalisasi, terlihat dalam inisiatif layanan daring kependudukan seperti SILOKA (Sistem Layanan Online Kependudukan) di beberapa kabupaten. Riset ini tidak hanya mendokumentasikan hambatan tetapi juga mengangkat praktik-praktik baik (*best practices*) dari wilayah terpencil yang mampu mengatasi keterbatasan melalui strategi adaptif dan inovatif.

Secara teoretis penelitian ini mengusulkan pendekatan integratif antara teori adopsi teknologi dan teori kapabilitas institusional untuk memahami implementasi SPBE. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih menyeluruh terhadap hubungan antara kesiapan teknologi, kompetensi sumber daya manusia, dan faktor kelembagaan dalam mendukung keberhasilan *e-government*. Penelitian ini juga menawarkan indikator baru yang lebih kontekstual untuk mengukur keberhasilan digitalisasi layanan publik di wilayah terpencil, termasuk tingkat responsivitas layanan daring, adopsi oleh warga lokal, dan efisiensi dalam pemrosesan data administrasi.

Penelitian ini tidak hanya menjelaskan upaya dan capaian Indonesia dalam transformasi digital pemerintahan tetapi juga mengkritisi dan menambal celah dari penelitian sebelumnya dengan menawarkan kerangka evaluasi baru yang lebih kontekstual dan berbasis bukti lokal. Hal ini penting untuk mendukung agenda reformasi birokrasi berbasis digital secara merata, berkelanjutan, dan inklusif di seluruh wilayah Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mensintesis literatur yang relevan mengenai implementasi *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan dan perizinan di daerah terpencil. SLR dilakukan dengan pendekatan yang terstruktur dan transparan untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Proses SLR diawali dengan perumusan pertanyaan penelitian yang terfokus, yaitu mengidentifikasi faktor keberhasilan dan kendala dalam implementasi *e-*

government di daerah terpencil. Selanjutnya, pencarian literatur dilakukan menggunakan database akademik seperti Scopus, *Web of Science*, dan Google Scholar dengan kata kunci spesifik seperti "*e-government*," "layanan publik," "administrasi kependudukan," "perizinan," dan "daerah terpencil."

Kriteria inklusi dan eksklusi diterapkan untuk menyaring literatur yang relevan, dengan fokus pada penelitian yang dipublikasikan dalam 10 tahun terakhir, dalam bahasa Inggris atau Indonesia, dan membahas implementasi *e-government* dalam konteks layanan publik. Literatur yang terpilih kemudian dievaluasi secara kritis berdasarkan relevansi, kualitas metodologi, dan kontribusinya terhadap topik penelitian. Data dari literatur yang memenuhi kriteria disintesis menggunakan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola dan kesenjangan penelitian. Temuan dari SLR ini digunakan untuk mengembangkan kerangka konseptual dan memberikan rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efektivitas *e-government* di daerah terpencil.

HASIL DAN DISKUSI

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review (SLR)* terhadap tujuh publikasi ilmiah yang membahas implementasi *e-government* di berbagai daerah Indonesia. Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk mengidentifikasi pola keberhasilan dan hambatan yang muncul selama penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik, untuk menyintesis tema-tema dominan dan perbedaan konteks lokal yang memengaruhi keberhasilan implementasi.

Tabel 1. Hasil Analisis SLR

Identitas Jurnal	Hasil Temuan Utama	Evaluasi Keberhasilan dan Kendala
Pangemanan et al., (2024) <i>Penerapan E-government dalam Layanan Administrasi Kependudukan di Manado</i>	Implementasi <i>e-government</i> telah membawa dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi kependudukan. Standardisasi prosedur operasional memungkinkan pengelolaan data penduduk yang lebih terorganisir. Namun, implementasi ini sangat tergantung pada dukungan anggaran yang memadai serta kesiapan infrastruktur digital, termasuk jaringan internet di daerah terpencil.	Keberhasilan: Standardisasi operasional meningkatkan pengelolaan data kependudukan. Kendala: Masih ada keterbatasan anggaran untuk pengembangan sistem, ketergantungan pada sektor swasta untuk pemeliharaan jaringan, serta rendahnya tingkat literasi masyarakat terkait penggunaan teknologi digital untuk mengakses layanan.
Shafira & Kurniasiwi, (2021) <i>Implementasi E-</i>	<i>e-government</i> di Kabupaten Kulon Progo bertujuan untuk meningkatkan integrasi dan efisiensi layanan publik berbasis online, termasuk dalam penyelenggaraan Sistem	Keberhasilan: Upaya pemerintah daerah untuk mengintegrasikan sistem <i>e-government</i> sebagai bagian

- government di Kabupaten Kulon Progo* Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Meskipun terdapat inovasi dalam integrasi aplikasi, pelaksanaannya belum optimal karena pemanfaatannya jauh lebih rendah dibandingkan kabupaten lain di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).
dari SPBE menunjukkan potensi perbaikan layanan publik.
Kendala: Minimnya adopsi oleh pengguna dan kurangnya kesadaran masyarakat menjadi hambatan utama, ditambah dengan keterbatasan teknis dalam pengelolaan aplikasi *e-government*.
Keberhasilan: Peningkatan transparansi layanan melalui subdomain untuk masing-masing SKPD menunjukkan langkah maju dalam implementasi *e-government*.
Kendala: Kompetensi SDM yang tidak memadai dalam pengelolaan aplikasi menyebabkan hambatan dalam pengembangan dan pengelolaan sistem, sementara integrasi antar sistem masih lemah.
- Juliarso, (2019) *Analisis Implementasi E-government di Kabupaten Ciamis* Penggunaan aplikasi berbasis web di Kabupaten Ciamis telah mendukung transparansi layanan publik dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan. Namun, kurangnya kompetensi SDM dalam pengelolaan sistem informasi menjadi tantangan serius. Sistem ini juga belum sepenuhnya terintegrasi antara SKPD, yang menghambat kelancaran pelaksanaan *e-government* secara menyeluruh.
- Oktavya, (2015) *Penerapan E-government di KPP Pratama Kota Bontang* Implementasi *e-government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bontang dilakukan melalui sistem seperti *e-registration* dan *e-filing* untuk mempermudah proses perpajakan. Namun, rendahnya tingkat partisipasi masyarakat serta kurangnya sosialisasi tentang manfaat teknologi ini menjadi kendala utama dalam pelaksanaannya. Infrastruktur yang tersedia juga belum cukup memadai untuk memenuhi kebutuhan pengguna.
Keberhasilan: Sistem *e-registration* dan *e-filing* menyediakan kemudahan administrasi bagi wajib pajak.
Kendala: Partisipasi masyarakat rendah akibat kurangnya pemahaman dan sosialisasi. Infrastruktur yang terbatas, seperti jumlah komputer dan pelatihan teknis, mengurangi efektivitas implementasi.
- Muliawaty & Hendryawan, (2020) *Peranan E-government di Mal Pelayanan* Mal Pelayanan Publik (MPP) Sumedang telah berhasil mengintegrasikan 361 jenis layanan publik, termasuk perizinan dan non-perizinan, melalui platform berbasis *e-government*. MPP menawarkan kemudahan akses dan efisiensi bagi masyarakat serta mendukung visi pemerintahan yang
Keberhasilan: Integrasi layanan publik yang beragam melalui MPP memberikan akses yang lebih mudah dan transparan bagi masyarakat.
Kendala: Kurangnya teknologi yang merata dan

<i>Publik Sumedang</i>	responsif. Namun, layanan ini belum sepenuhnya merata karena masih ada tantangan dalam pemerataan akses teknologi dan pelatihan SDM.	keterampilan SDM di tingkat daerah menjadi hambatan utama dalam memastikan layanan berkualitas secara konsisten di seluruh wilayah.
Heriyanto, (2022) <i>Urgensi Penerapan E-government dalam Pelayanan Publik</i>	Penerapan <i>e-government</i> di Indonesia telah menunjukkan hasil yang cukup baik dalam memperbaiki layanan publik, terutama selama pandemi COVID-19. Namun, masih terdapat tantangan besar pada infrastruktur telekomunikasi, pengelolaan tata kelola digital, dan pengembangan SDM yang kompeten untuk mendukung keberlanjutan implementasi <i>e-government</i> secara optimal di seluruh wilayah, termasuk daerah terpencil.	Keberhasilan: Akselerasi digital selama pandemi meningkatkan penggunaan teknologi dalam layanan publik. Kendala: Infrastruktur telekomunikasi yang tidak merata, keterbatasan sumber daya manusia yang terampil, dan tata kelola digital yang belum optimal menjadi penghambat utama untuk mencapai tujuan pemerataan layanan publik berbasis <i>e-government</i> .
Syafriyani & Zaituna, (2018) <i>Penerapan E-government di BKPSDM Kabupaten Sumenep</i>	Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) diterapkan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan data pegawai di Sumenep, termasuk di wilayah kepulauan. Namun, kurangnya pelatihan bagi pengelola SIMPEG dan keterbatasan fasilitas di beberapa instansi menyebabkan implementasi tidak merata. Infrastruktur jaringan telah tersedia, tetapi pemberdayaan SDM menjadi tantangan yang perlu segera diatasi.	Keberhasilan: SIMPEG mendukung efisiensi dalam pengelolaan data kepegawaian dan manajemen birokrasi. Kendala: Minimnya pelatihan bagi operator SIMPEG dan fasilitas yang tidak merata di berbagai instansi menghambat efektivitas implementasi, terutama di daerah kepulauan dengan akses terbatas.

Implementasi *e-government* di berbagai daerah di Indonesia telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas layanan publik tetapi juga mengungkap berbagai kendala yang harus segera diatasi untuk mencapai pemerataan manfaat teknologi ini. Berdasarkan temuan *Systematic Literature Review* ini, keberhasilan dan kendala implementasi *e-government* dapat dikategorikan menjadi tiga aspek utama: efisiensi dan efektivitas layanan, kompetensi sumber daya manusia (SDM), serta infrastruktur dan aksesibilitas.

Efisiensi Layanan dan Digitalisasi Proses Birokrasi

Penerapan *e-government* telah secara nyata membawa perubahan dalam cara birokrasi bekerja terutama dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Mayoritas

studi yang dianalisis mengindikasikan bahwa sistem digital mampu menyederhanakan proses administratif, mengurangi ketergantungan pada prosedur manual, dan meminimalisasi peluang penyimpangan birokrasi. Di Kabupaten Ciamis penggunaan aplikasi berbasis web yang terhubung dengan subdomain masing-masing SKPD telah memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan mengajukan permohonan layanan tanpa harus mendatangi kantor secara langsung. Hal ini mempercepat waktu pengurusan dokumen dan menurunkan biaya transaksi baik dari sisi pengguna maupun penyelenggara layanan.

Begitu pula di Kota Bontang sistem *e-registration* dan *e-filing* dalam pelayanan pajak telah mempermudah wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban administrasi. Proses yang sebelumnya memerlukan antrean dan interaksi tatap muka kini dapat diselesaikan secara daring menciptakan efisiensi operasional sekaligus memperkecil potensi praktik korupsi. Keberhasilan ini mencerminkan bahwa ketika *e-government* didukung oleh infrastruktur teknologi yang memadai serta sistem yang terintegrasi maka tujuan reformasi birokrasi digital dapat tercapai secara signifikan.

Efisiensi ini belum menjadi pengalaman universal di semua wilayah. Studi di Kabupaten Kulon Progo menunjukkan bahwa meskipun sistem SPBE telah dibangun dan berbagai aplikasi telah diintegrasikan pemanfaatannya masih rendah karena kurangnya partisipasi masyarakat dan minimnya kampanye edukasi publik. Ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kesiapan teknologi dan tingkat penerimaan masyarakat terhadap digitalisasi layanan. Keberadaan sistem belum tentu menjamin pemanfaatannya yang optimal jika tidak dibarengi dengan perubahan perilaku birokrasi dan adaptasi sosial yang memadai.

Kompetensi SDM dan Literasi Digital

Faktor sumber daya manusia menjadi isu sentral dalam keberhasilan atau kegagalan implementasi *e-government*. Hampir semua literatur menekankan bahwa teknologi yang canggih dan sistem yang baik tidak akan efektif jika tidak didukung oleh SDM yang kompeten dan melek digital. Studi oleh Muliawaty dan Hendryawan (2020) menunjukkan bahwa di MPP Sumedang pelatihan intensif bagi aparaturnya serta penyusunan sistem kerja yang jelas berdampak positif terhadap responsivitas dan kualitas layanan. SDM yang memahami cara kerja sistem digital mampu mengelola data secara akurat, memberikan informasi yang cepat, dan menangani keluhan pengguna secara efisien.

Penelitian oleh Syafriyani & Zaituna (2018) di Sumenep menggambarkan tantangan yang serius ketika operator SIMPEG belum mendapatkan pelatihan yang memadai. Meski infrastruktur jaringan telah tersedia keterbatasan kompetensi pengelola menyebabkan sistem tidak dapat dimanfaatkan secara optimal. Hal ini menimbulkan masalah baru di mana investasi dalam perangkat keras tidak diiringi oleh penguatan kapasitas manusia yang mengelolanya.

Lebih dari sekadar SDM aparaturnya literasi digital masyarakat juga menjadi determinan penting. Di Kota Bontang tingkat partisipasi pengguna terhadap sistem *e-government* seperti *e-filing* masih tergolong rendah. Banyak warga belum memahami manfaat penggunaan sistem digital bahkan cenderung enggan beralih dari prosedur konvensional karena tidak familiar dengan teknologi. Kurangnya sosialisasi ketidaksesuaian bahasa atau antarmuka sistem, dan minimnya pendampingan menjadi faktor yang memperparah ketimpangan ini. Strategi peningkatan kapasitas manusia perlu menyoal dua sisi sekaligus: aparaturnya sebagai pelaksana layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Ketimpangan Infrastruktur dan Aksesibilitas Wilayah

Ketimpangan infrastruktur menjadi tantangan klasik dalam implementasi *e-government* di Indonesia yang berkarakter kepulauan dan multigeografis. Studi di Kabupaten Sumenep dan Kota Manado menegaskan bahwa daerah dengan kondisi geografis sulit dijangkau seperti kepulauan atau pegunungan menghadapi hambatan besar dalam membangun dan mengoperasikan sistem digital secara menyeluruh. Di Sumenep meskipun sistem SIMPEG telah diterapkan secara formal pelaksanaannya di pulau-pulau kecil terbentur oleh keterbatasan jaringan internet dan tidak tersedianya perangkat pendukung seperti komputer, server lokal, atau ruang layanan digital.

Manado pun menghadapi kendala serupa di mana penyebaran layanan digital belum merata hingga ke kecamatan terpencil karena jaringan komunikasi yang tidak stabil dan beban anggaran yang berat untuk pengembangan sistem teknologi. Studi Pangemanan et al. (2024) menunjukkan bahwa meskipun prosedur administrasi kependudukan telah distandardisasi secara digital implementasinya tetap tergantung pada konektivitas dan pasokan listrik yang andal. *E-government* justru menciptakan "digital divide" baru di mana hanya wilayah dengan akses teknologi yang baik yang bisa merasakan manfaat penuh dari layanan digital.

Daerah Sumedang menjadi bukti bahwa ketika infrastruktur terjamin dampak positif digitalisasi sangat signifikan. MPP Sumedang mampu mengintegrasikan lebih dari 360 layanan dari berbagai instansi dalam satu atap digital. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa political will dan pengalokasian anggaran yang konsisten terhadap penguatan infrastruktur digital menjadi penentu utama keberhasilan pemerataan layanan. Kontras ini mencerminkan fakta bahwa keberhasilan *e-government* sangat bergantung pada faktor struktural di luar sistem itu sendiri terutama perencanaan pembangunan daerah dan komitmen pemerintah lokal terhadap inovasi.

Akselerasi Digital Akibat Pandemi

Pandemi COVID-19 menghadirkan kondisi luar biasa yang mendorong pemerintah untuk mempercepat penggunaan teknologi dalam layanan publik. Dalam situasi pembatasan sosial pemerintah tidak memiliki pilihan lain selain mentransformasikan layanan secara digital agar tetap dapat melayani masyarakat. Studi Heriyanto, (2022) menyoroti bahwa percepatan digital ini terutama terjadi di sektor-sektor vital seperti kesehatan, administrasi kependudukan, dan keuangan publik. Banyak layanan yang sebelumnya hanya tersedia secara luring kini dapat diakses melalui portal daring atau aplikasi berbasis mobile.

Percepatan ini juga membuka realitas baru: bahwa digitalisasi mendadak tanpa kesiapan yang matang hanya menciptakan sistem tambal sulam yang rentan stagnasi. Ketiadaan koordinasi antarinstansi, belum optimalnya tata kelola data, dan absennya sistem pengawasan berbasis digital menyebabkan banyak inovasi yang lahir saat pandemi tidak berlanjut secara berkelanjutan. Sebagian sistem bahkan berhenti digunakan pascapandemi karena tidak terintegrasi dengan kebijakan jangka panjang atau karena tidak ditindaklanjuti dengan investasi kelembagaan yang cukup.

Kondisi ini memberikan pelajaran bahwa transformasi digital tidak bisa hanya bergantung pada momentum darurat. Perlu ada desain kelembagaan yang sistematis, dukungan peraturan, dan pelatihan berkelanjutan agar akselerasi yang dicapai dalam masa krisis bisa dijadikan fondasi reformasi birokrasi digital yang kokoh. Pandemi telah membuktikan bahwa masyarakat mampu beradaptasi secara cepat ketika dibutuhkan tetapi pemerintah harus

menyediakan infrastruktur, kebijakan, dan sumber daya yang menjamin kesinambungan inovasi tersebut

KESIMPULAN

Hasil sintesis dari tujuh studi implementasi *e-government* di berbagai wilayah Indonesia menunjukkan bahwa digitalisasi birokrasi telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efisiensi layanan publik. Penerapan sistem digital seperti aplikasi berbasis web, *e-registration*, dan *e-filing* terbukti mampu menyederhanakan prosedur layanan, menurunkan biaya transaksi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Keberhasilan tersebut tidak terjadi secara merata dan masih sangat dipengaruhi oleh kesiapan struktural, kapasitas sumber daya manusia, dan kondisi geografis masing-masing daerah.

E-government di Indonesia belum mencapai titik optimal dalam pemerataan dan keberlanjutan. Penguatan kapasitas SDM, pemerataan infrastruktur digital, edukasi publik, dan integrasi lintas sistem dan instansi menjadi prioritas kebijakan. Pemerintah harus memastikan bahwa transformasi digital tidak hanya sekadar mengganti platform layanan tetapi juga menciptakan perubahan paradigma dalam cara melayani dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil, efisien, dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Heriyanto, H. (2022). Urgensi penerapan e-government dalam pelayanan publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 129–138.
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 10. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1417>
- Komdigi. (2024). *LAPORAN KINERJA KEMENTERIAN KOMDIGI*.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1433–1447.
- Pangemanan, S. E., Lengkong, F. D. J., Pangemanan, F. N., & Londa, J. W. (2024). Penerapan E-Government dalam Layanan Administrasi Kependudukan di Pemerintah Kota Manado. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(4), 1.
- 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.
- Purba, O., Muhammadiyah, M. ud, Syamil, A., Nooraini, A., Sepriano, S., Sa'dianoor, S., & Gunawan, A. F. (2023). *Dasar Hukum & Analisis Tata Kelola Ibu Kota Negara Dari Berbagai Bidang*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rachmad, Y. E., Ilham, R., Indrayani, N., Manurung, H. E., Judijanto, L., Laksono, R. D., & Sa'dianoor, S. (2024). *Layanan Dan Tata Kelola E-Government: Teori, Konsep Dan Penerapan*.

PT. Green Pustaka Indonesia.

Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 52–68.

Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. (2018). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di Bkpsdm Kabupaten Sumenep. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 28–34.

Tambunan, M., & Dompok, T. (2025). Peran E-Government Dalam Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 12(1), 281–288.

Trisudarmo, R. (2022). Penerapan Metode Prototype dalam Sistem E-Government pada Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Informatika Dan Teknologi Pendidikan*, 2(2), 64–71.

Zein, M. H. M. (2023). *Transformasi Birokrasi Pada Abad 4.0*. Sada Kurnia Pustaka.