

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI KANTOR PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2024

Helmiati^{1*}, Aldi Apriansyah²

¹²Universitas Teknologi Sumbawa, Sumbawa Besar, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

Penulis Korespondensi: helmysaherun@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History Received: 31 Juni 2026 Accepted: 16 Agustus 2026 Published: 31 Agustus 2026 Keywords E-Government; Regional Government Office.	<i>The purpose of this study was to examine the implementation of e-government in the Sumbawa Besar Regional Government offices. This study used a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results showed that the implementation of e-government in the Sumbawa Besar Regional Government has resulted in an increase in the quality of public services. The digital system makes it easier for the public to obtain information and access various government services without having to follow complicated and time-consuming procedures. In addition, the use of information technology helps government agencies collaborate, which makes bureaucratic processes faster and more effective. The implemented digital system also supports public information transparency because the public can view various service information more transparently. Low levels of digital literacy in some community groups also hinder the use of electronic-based services. Furthermore, there has been no significant progress in system integration between regional government organizations. As a result, some services are still carried out separately and not fully connected into a single integrated system. This condition indicates that the availability of technology is not the only factor determining the success of e-government implementation; organizational readiness, human resource quality, and community support for digital services are other factors.</i>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Perubahan tersebut terlihat dari semakin luasnya penggunaan internet, sistem informasi elektronik, dan aplikasi digital dalam mendukung aktivitas administrasi pemerintahan serta pelayanan publik. Dalam konteks birokrasi modern, teknologi tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi telah menjadi bagian penting dalam proses kerja pemerintah. Kondisi ini mendorong adanya perubahan dari pola pelayanan manual menuju pola pelayanan yang lebih cepat, efisien, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat. Oleh karena itu, digitalisasi pemerintahan menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari apabila pemerintah ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjawab tuntutan masyarakat yang semakin tinggi.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik juga mengalami perubahan seiring berkembangnya teknologi. Masyarakat saat ini menginginkan pelayanan yang tidak hanya tersedia, tetapi juga cepat, sederhana, transparan, dan memberikan kepastian prosedur. Pelayanan yang dilakukan secara manual sering kali dianggap lambat, berbelit-belit, dan kurang efektif, sehingga menimbulkan ketidakpuasan publik. Dalam kondisi seperti ini, pemerintah dituntut untuk menyesuaikan diri melalui pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan dapat dilakukan secara lebih modern dan responsif. Transformasi ini menjadi semakin penting karena kualitas pelayanan publik sering kali dijadikan salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi administrasi dan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan *e-government*. *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas administrasi, transparansi, akuntabilitas, serta kualitas layanan publik. Sejalan dengan itu, Hadi dan Widnyani (2024) menjelaskan bahwa SPBE merupakan “prasyarat mutlak” dalam mewujudkan modernisasi dan digitalisasi pelayanan publik. Dalam praktiknya, *e-government* tidak hanya berkaitan dengan penggunaan komputer atau internet, tetapi juga mencerminkan perubahan paradigma birokrasi dari sistem kerja konvensional menuju sistem kerja elektronik yang lebih terintegrasi. Penerapan *e-government* mendorong pemerintah untuk menyajikan informasi secara lebih terbuka, mempercepat proses pelayanan, dan menciptakan hubungan yang lebih baik antara aparatur dan masyarakat.

Perkembangan *e-government* di Indonesia telah menunjukkan arah yang semakin jelas melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE. Kebijakan ini menjadi dasar bagi pemerintah pusat maupun daerah dalam membangun tata kelola pemerintahan berbasis digital yang terarah dan terintegrasi. SPBE diarahkan untuk menciptakan layanan yang lebih efisien, memudahkan pertukaran data antarinstansi, serta menghindari tumpang tindih sistem. Dalam konteks yang sama, Pakaya (2025), menegaskan bahwa implementasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) berpengaruh positif terhadap efisiensi pelayanan publik, terutama dalam mempercepat layanan, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan transparansi. Dengan adanya kerangka SPBE, transformasi digital pemerintahan tidak lagi berjalan secara parsial, tetapi diarahkan agar setiap instansi pemerintah memiliki keseragaman dalam pengelolaan sistem elektronik.

Meskipun kebijakan SPBE telah diterapkan, berbagai jurnal menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Indonesia masih menghadapi beragam hambatan. Hambatan tersebut antara lain kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem elektronik, serta resistensi terhadap perubahan dalam organisasi pemerintahan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kapitan (2024), tantangan utama penerapan *e-government* meliputi “kesenjangan digital (*digital divide*), akses internet yang terbatas (*limited internet access*), biaya yang tinggi (*high costs*), rendahnya kesadaran masyarakat (*low public awareness*), masalah bahasa dan literasi (*language and literacy issues*), kekhawatiran terhadap privasi dan keamanan data (*privacy and data security concerns*), dan resistensi terhadap perubahan (*resistance to change*). Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pemerintahan tidak hanya bergantung pada tersedianya teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, dukungan kelembagaan, dan ketersediaan sarana pendukung.

Kemudian, jika dilihat dari bentuk penerapannya, *e-government* dapat dibedakan menjadi dua, yaitu bentuk internal dan eksternal. Pada bentuk internal, *e-government* digunakan untuk mendukung proses kerja di dalam organisasi pemerintahan agar lebih efisien, terkoordinasi, dan mudah diawasi. Pada sisi internal, *e-government* juga memiliki fungsi penting dalam memperkuat koordinasi antarpelaksana pemerintahan. Informasi yang sebelumnya tersimpan dalam bentuk fisik dapat dialihkan ke dalam bentuk digital sehingga lebih mudah diakses, dibagikan, dan diproses oleh pihak terkait. Dalam lingkungan pemerintah daerah, kondisi ini sangat penting karena banyak proses administrasi memerlukan sinkronisasi data antarbidang dan antarbagian. Dengan adanya sistem digital internal, pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat dan berdasarkan data yang lebih akurat (Ardhani *et al.*, 2024).

Sementara itu, bentuk eksternal *e-government* diwujudkan dalam layanan yang langsung digunakan oleh masyarakat, dunia usaha, maupun pihak lain yang membutuhkan pelayanan pemerintah. *E-government* memperkuat transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Masyarakat dapat memantau proses pelayanan, memperoleh informasi yang dibutuhkan, dan menyampaikan keluhan melalui kanal digital yang tersedia. Dengan demikian, hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih interaktif dan tidak lagi bersifat satu arah. Pelayanan publik menjadi lebih terbuka, karena masyarakat dapat ikut menilai dan mengawasi kualitas layanan yang diberikan pemerintah. Hal ini sejalan dengan semangat pemerintahan modern yang menempatkan keterbukaan informasi sebagai unsur penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam konteks daerah, penerapan *e-government* menjadi sangat penting karena pemerintah daerah merupakan garda terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat. Salah satu daerah yang mulai menunjukkan komitmen dalam transformasi digital adalah Kabupaten Sumbawa. Berdasarkan beberapa informasi dan pemberitaan, Pemerintah Kabupaten Sumbawa telah menerapkan SPBE dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk melalui kerja sama pemanfaatan sertifikat elektronik dengan BSSN dan digitalisasi proses perkantoran konvensional melalui aplikasi surat elektronik Samawa. Langkah ini menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah untuk memperbaiki sistem administrasi agar lebih efisien, modern, dan sesuai dengan tuntutan perkembangan teknologi.

Implementasi *e-government* di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa menjadi sangat relevan karena kantor pemerintahan daerah memiliki peran strategis dalam memberikan layanan administrasi, informasi, dan koordinasi kepada masyarakat. Melalui penerapan sistem elektronik, pelayanan diharapkan dapat menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan. Proses surat-menyurat, disposisi, dan pengarsipan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat dialihkan ke sistem digital sehingga lebih hemat waktu dan lebih mudah dipantau. Selain itu, digitalisasi juga membantu pimpinan dan aparatur dalam menjalankan tugas secara lebih terarah karena data dan informasi dapat diakses dengan lebih cepat dan akurat. Oleh sebab itu, implementasi *e-government* di Kabupaten Sumbawa tidak hanya merupakan inovasi teknologi, tetapi juga bagian dari pembenahan birokrasi daerah secara menyeluruh.

Walaupun demikian, penerapan *e-government* di lingkungan pemerintah daerah masih menghadapi sejumlah kendala. Kendala tersebut dapat muncul dari internal organisasi, seperti kurangnya penguasaan teknologi oleh aparatur, terbatasnya koordinasi antarbagian, serta masih dominannya kebiasaan kerja manual. Dari sisi eksternal, kendala juga dapat berasal dari masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital, keterbatasan akses internet, serta rendahnya literasi digital. Oleh karena itu, keberhasilan *e-government* memerlukan kesiapan dari dua sisi sekaligus, yaitu kesiapan pemerintah sebagai penyelenggara dan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Tanpa kesiapan tersebut, tujuan *e-government* untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan publik akan sulit tercapai secara maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian mengenai implementasi *e-government* di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa menjadi sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini diperlukan untuk memahami bagaimana bentuk penerapan *e-government* di lingkungan pemerintah daerah, serta bagaimana strategi pemerintah mengenai implementasi tersebut memengaruhi kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah sekaligus masukan praktis bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan *e-government* yang lebih efektif, terintegrasi, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2021), penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang menggambarkan dan mendeskripsikan fenomena atau kejadian apa adanya tanpa memanipulasi variabel, menggunakan data non-numerik seperti wawancara dan observasi untuk memahami kenyataan sosial secara mendalam. Tujuannya adalah memberikan gambaran utuh dan rinci mengenai karakteristik, kualitas, serta keterkaitan dari suatu kejadian atau keadaan yang diamati.

Dalam konteks penelitian ini, penggunaan metode deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi *e-government* di Kabupaten Sumbawa, khususnya di Kantor Pemerintah Daerah. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana sistem ini diterapkan dan sejauh mana sistem tersebut dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah Kabupaten Sumbawa.

Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian adalah fokus utama yang menjadi sasaran pengamatan, kajian, dan analisis dalam suatu penelitian. Dalam konteks penelitian ini, objek yang diteliti berkaitan dengan bagaimana pelayanan *e-government* dilaksanakan, faktor-faktor yang memengaruhinya, dan bagaimana pemerintah dan masyarakat berpartisipasi dalam proses tersebut. Melalui pendekatan ini, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih akurat dan mendalam tentang bentuk implementasi *e-government*, faktor pendukung, faktor penghambat, serta strategi yang dilakukan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Sumbawa.

Sementara subjek penelitian adalah pihak atau individu yang menjadi sumber utama data dalam penelitian. Penentuan subjek penelitian dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Mengacu pada tujuan dilakukannya penelitian ini, maka pada penelitian ini ditetapkan subjek penelitian, yaitu Kepala Bagian Organisasi, dan Kepala Bagian Komunikasi dan Informatika, selaku aparatur pemerintah daerah yang memahami pelaksanaan SPBE di Kabupaten Sumbawa.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi nyata penerapan *e-government*, penggunaan sistem informasi pemerintahan, proses pelayanan publik, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam aktivitas administrasi pemerintahan. Wawancara dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*) dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Teknik ini bertujuan memperoleh informasi mengenai proses implementasi *e-government*, kendala yang dihadapi, faktor pendukung, serta strategi yang dilakukan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik. Sementara dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung berupa peraturan pemerintah, laporan SPBE, struktur organisasi, foto kegiatan, website resmi pemerintah daerah, arsip administrasi, serta dokumen lain yang berkaitan dengan objek penelitian. Data dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh lebih lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model Miles, Huberman dan Saldana (2019) yang meliputi tiga tahap, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses memilih, menyederhanakan, mengelompokkan, dan memfokuskan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan tujuan penelitian. Tahap kedua adalah penyajian data, yaitu menyusun data secara sistematis dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antarfenomena yang ditemukan selama penelitian. Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu menginterpretasikan seluruh hasil penelitian berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi serta indikator efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam implementasi *e-government*. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi kembali dengan data lapangan sehingga memiliki tingkat keabsahan yang tinggi.

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan diskusi dengan pembimbing dan melakukan pengecekan ulang terhadap dokumen pendukung agar hasil penelitian benar-benar mencerminkan kondisi yang terjadi di lapangan. Dengan demikian, data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas, validitas, dan reliabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Implementasi *E-Government* Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia yang ditetapkan pada 12 Juni 2019 adalah aturan resmi untuk mengatur tata kelola data pemerintah yang akurat, mutakhir, terpadu, dan mudah dibagipakaikan. Peraturan tersebut merupakan acuan pelaksanaan dan pedoman bagi instansi pusat dan daerah dalam menciptakan data yang berkualitas dan dapat diandalkan untuk mendukung perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengendalian. Prinsip dasarnya adalah setiap instansi pusat dan daerah harus memiliki standar data yang sama, memiliki metadata baku, menggunakan kode referensi dan data induk, serta memenuhi kaidah interoperabilitas data (bisa saling berbagi antar sistem).

Dengan mempertimbangkan Perpres tersebut, maka Pemerintahan Daerah Kabupaten Sumbawa menetapkan Peraturan Bupati Nomor 121 Tahun 2022 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Sumbawa. Peraturan ini merupakan landasan utama operasional digitalisasi birokrasi di Kabupaten Sumbawa. Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan pedoman dalam pelaksanaan dan pengembangan SPBE di tingkat pemerintah daerah agar dapat berjalan dengan baik dan berkualitas. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan pelayanan dan meningkatkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi berbasis elektronik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa dilaksanakan melalui penerapan SPBE yang bertujuan meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Implementasi tersebut diwujudkan melalui penggunaan website resmi Pemerintah Kabupaten Sumbawa, aplikasi persuratanelektronik (SES/Sutera),

portal Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), portal Satu Data Kabupaten Sumbawa, serta berbagai aplikasi administrasi yang digunakan oleh organisasi perangkat daerah. Penerapan sistem digital tersebut menjadi salah satu bentuk transformasi birokrasi dari pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis teknologi informasi.

a. Transparansi Implementasi *E-Government*

Salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah transparansi, yang bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses ke informasi yang terbuka dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Dalam konteks penelitian ini, transparansi dimaknai sebagai sejauh mana pemerintah daerah menyampaikan dan membuka akses informasi publik kepada masyarakat dan antar OPD.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa telah menerapkan prinsip transparansi melalui berbagai mekanisme penyediaan informasi publik dengan tetap berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Transparansi dalam penerapan *e-government* diwujudkan melalui keterbukaan informasi publik dan kemudahan akses informasi yang diberikan kepada masyarakat dan antar dinas melalui berbagai media digital yang mudah diakses oleh masyarakat luas, seperti website resmi pemerintah, portal PPID, portal Satu Data, serta media sosial pemerintah daerah sehingga dapat diketahui oleh masyarakat secara luas. Keterbukaan informasi ini dinilai mampu mengurangi potensi penyimpangan serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa telah berhasil dan berdampak positif terhadap transparansi tata kelola pemerintahan. Keterbukaan informasi ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengetahui berbagai kegiatan pemerintah tanpa harus mengajukan permohonan informasi secara langsung. Namun demikian, masih diperlukan pembaruan informasi secara berkala agar kualitas layanan informasi publik semakin baik. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi dan konsistensi antar OPD sangat diperlukan agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih merata.

b. Akuntabilitas Implementasi *E-Government*

Selain transparansi, akuntabilitas juga merupakan prinsip penting lainnya dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Akuntabilitas adalah kewajiban pemerintah untuk menjelaskan, melaporkan, dan mempertanggungjawabkan setiap kebijakan, tindakan, dan pengelolaan sumber daya kepada masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, akuntabilitas dimaknai sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah terhadap pelaksanaan pelayanan publik secara transparan, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat serta aturan yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi terkait kebijakan dan layanan *e-government* telah disampaikan secara berkelanjutan dan terstruktur melalui berbagai saluran komunikasi, seperti website resmi, media sosial, portal berita, dan peran humas pemerintah daerah. Pendekatan multikanal ini memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi, memberikan masukan, dan mengikuti perkembangan kegiatan pemerintah. Pemantauan dan evaluasi respons masyarakat juga dilakukan untuk menilai sejauh mana informasi dipahami, meskipun tingkat pemahaman belum merata di seluruh lapisan masyarakat dan perangkat daerah.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa telah berhasil dan memberikan kontribusi positif terhadap transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Melalui sistem berbasis elektronik memungkinkan proses kerja terdokumentasi dengan baik, sehingga kinerja aparatur dapat dipantau, dievaluasi, dan dipertanggungjawabkan kepada publik, meskipun masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan sarana dan belum meratanya layanan digital di seluruh wilayah. Oleh karena itu, penerapan *e-government* harus terus dioptimalkan secara bertahap melalui peningkatan infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang sepenuhnya transparan dan akuntabel.

c. Efektivitas Implementasi E-Government

Efektivitas merupakan kemampuan suatu kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah tingkat keberhasilan suatu daerah dalam mencapai tujuan pelayanan publik, pembangunan, dan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan rencana dan peraturan yang berlaku. Dalam konteks penelitian ini, efektivitas dimaknai sebagai tingkat keberhasilan atau tercapainya tujuan pelayanan publik, pembangunan, dan pengaturan yang dilakukan oleh kepala daerah, perangkat daerah, dan DPRD sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa telah menunjukkan peningkatan efektivitas pelayanan publik. Hal tersebut terlihat dari semakin cepatnya proses pelayanan administrasi, kemudahan masyarakat memperoleh informasi, serta meningkatnya koordinasi antarperangkat daerah melalui sistem elektronik. Website resmi pemerintah daerah dan berbagai aplikasi pelayanan telah menjadi media utama penyampaian informasi kepada masyarakat. Informasi mengenai program pemerintah, pelayanan administrasi, hingga pengaduan masyarakat dapat diakses secara lebih mudah dibandingkan sistem pelayanan konvensional.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* telah dilaksanakan secara efektif dan memberikan pengaruh positif terhadap keterbukaan informasi, akuntabilitas aparatur, dan kualitas pelayanan publik. Sistem digital memungkinkan proses administrasi lebih cepat, mempermudah masyarakat mengakses informasi, serta menyalurkan pengaduan dan masukan melalui platform daring. Meski demikian, masih terdapat kesenjangan akibat perbedaan kemampuan literasi digital, keterbatasan akses teknologi, dan penguasaan sistem di kalangan aparatur dan masyarakat yang belum merata sehingga implementasi *e-government* di beberapa unit kerja belum berjalan maksimal. Oleh karena itu, untuk mencapai implementasi yang optimal, maka diperlukan peningkatan edukasi digital, sosialisasi layanan, dan penguatan kapasitas aparatur serta penggunaan teknologi secara lebih luas dan merata.

d. Efisiensi Implementasi E-Government

Efisiensi adalah kemampuan untuk menjalankan suatu tugas atau kegiatan dengan tepat, cermat, serta menggunakan sumber daya seminimal mungkin (seperti waktu, tenaga, biaya, atau bahan) guna mendapatkan hasil yang maksimal. Dalam konteks penelitian ini, efisiensi penyelenggaraan pemerintahan daerah dimaknai sebagai kemampuan pemerintah daerah untuk mengoptimalkan penggunaan seluruh sumber daya publik (seperti APBD, aparatur sipil negara, waktu, dan sarana prasarana) secara cermat dan tepat sasaran guna menghasilkan pelayanan publik dan pembangunan daerah yang maksimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa telah memberikan dampak terhadap peningkatan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Sebelum diterapkannya sistem elektronik, sebagian besar administrasi dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama, penggunaan kertas yang cukup besar, serta proses koordinasi yang relatif lambat. Setelah penerapan SPBE, berbagai proses administrasi seperti surat-menyurat, disposisi, penyimpanan arsip, dan pertukaran data dilakukan melalui sistem elektronik sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat dan biaya operasional dapat ditekan. Selain meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, penggunaan sistem digital juga mempermudah proses monitoring terhadap pelaksanaan pekerjaan aparatur pemerintah. Dokumen dapat disimpan secara elektronik sehingga lebih mudah ditemukan kembali apabila diperlukan.

Dengan demikian, implementasi *e-government* di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa telah memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efisiensi waktu dan anggaran pelayanan publik, serta mempercepat proses birokrasi di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa. Sistem digital mempermudah layanan publik, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan efisiensi penggunaan waktu, tenaga, dan biaya. Meski demikian, keterbatasan sarana dan prasarana serta kemampuan sumber daya manusia adalah beberapa kendala yang menyebabkan belum optimalnya implementasi *e-government*, sehingga sosialisasi, edukasi, dan kapasitas sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan agar implementasi *e-government* di seluruh wilayah Kabupaten Sumbawa dapat berjalan secara maksimal.

2. Implementasi Kebijakan Berdasarkan Teori Edward III

Ditinjau dari teori implementasi kebijakan publik George C. Edward III (1980), keberhasilan implementasi *e-government* di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi

Dalam teori implementasi kebijakan publik oleh George C. Edwards III, komunikasi ditempatkan sebagai variabel pertama dan penentu utama yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan. Menurut Edwards III, agar komunikasi berjalan efektif bagi para pelaksana kebijakan, terdapat tiga dimensi atau aspek penting yang harus dipenuhi, yaitu penyampaian (*transmission*), kejelasan (*clarity*), dan konsistensi (*consistency*). Ketiga dimensi atau aspek saling berkaitan erat untuk memastikan informasi kebijakan diterima secara utuh dan akurat oleh para pelaksana maupun kelompok sasaran.

Hasil penelitian berkaitan dengan komunikasi menunjukkan bahwa pemerintah daerah saat ini cukup baik dalam penyebaran informasi. Kebijakan *e-government* disampaikan melalui berbagai bentuk komunikasi, seperti sosialisasi, rapat koordinasi, seminar, penyampaian informasi, serta bimbingan teknis kepada aparatur pemerintah. Namun demikian, masih ada beberapa hambatan untuk menerapkannya, terutama terkait dengan kemampuan untuk mendapatkan sarana dan prasarana pendukung, seperti jaringan internet dan perangkat teknologi informasi, khususnya di tingkat kecamatan desa. Selain itu perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi juga menjadi tantangan dalam mengimplemtasikan kebijakan *e-government*. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar seluruh layanan digital dapat dimanfaatkan secara optimal.

b. Sumber Daya

Dalam model implementasi kebijakan publik George C. Edward III menempatkan sumber daya (*resources*) sebagai variabel penting kedua setelah komunikasi yang menentukan keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Menurut Edward III, meskipun kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, implementasi tidak akan efektif tanpa dukungan sumber daya yang memadai. Dalam konteks penelitian ini, keberhasilan penerapan *e-government* bergantung pada sinergi antara kapasitas aparatur dan kesiapan layanan yang menyesuaikan kondisi masyarakat, sehingga teknologi dapat dimanfaatkan secara optimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian berkaitan dengan sumber daya menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* di Kabupaten Sumbawa didukung oleh dua komponen yang saling berkaitan, yaitu sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi informasi. Pemerintah daerah tidak hanya menyiapkan aparatur yang kompeten melalui pelatihan dan pengangkatan karyawan, tetapi juga telah membangun infrastruktur jaringan yang memadai untuk mendukung pengoperasian aplikasi *e-government* di Kabupaten Sumbawa.

Namun, mengingat keberhasilan *e-government* sangat bergantung pada dukungan sumber daya manusia struktural dan teknis secara memadai, maka keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan pemahaman masyarakat tentang teknologi menjadi beberapa masalah yang harus diselesaikan. Pemerintah daerah dapat menjalankan layanan *e-government* secara lebih efisien, terstruktur, dan terdokumentasi dengan baik melalui kombinasi kemampuan SDM dan kemampuan teknis ini. Oleh karena itu, kemampuan aparatur harus selalu ditingkatkan melalui pelatihan dan pendampingan, serta dukungan infrastruktur dan aspek teknis, seperti jaringan internet tertutup, tenaga ahli, dan pengelolaan sistem harus tersedia secara memadai untuk memastikan operasional *e-government* berlangsung lancar.

c. Disposisi

Dalam teori implementasi kebijakan publik Edward III menempatkan sikap atau disposisi pelaksana kebijakan sebagai faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Menurut Edward III, perspektif, komitmen, dan integritas pegawai merupakan faktor penting yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan. Faktor-faktor ini berkaitan dengan kesiapan dan keinginan aparatur sebagai pelaksana kebijakan untuk menerima, memahami, dan menjalankan kebijakan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, keberhasilan *e-government* bergantung pada sinergi antara kepatuhan dan motivasi aparatur serta komitmen institusi pemerintah dalam menghadirkan layanan digital yang efektif dan dapat diakses masyarakat secara merata.

Hasil penelitian berkaitan dengan sikap atau disposisi pelaksana kebijakan menunjukkan bahwa aparatur pemerintah daerah Kabupaten Sumbawa pada umumnya memiliki komitmen yang baik dalam mendukung implementasi *e-government*. Hal tersebut terlihat dari kesediaan aparatur memanfaatkan aplikasi digital dalam menjalankan tugas sehari-hari. Sementara pemerintah daerah membuktikan keseriusannya melalui pembangunan aplikasi layanan digital, penyediaan website resmi, dan keselarasan dengan kebijakan pemerintah pusat. Sinergi yang baik antara motivasi aparatur dan dukungan institusi memungkinkan koordinasi, pelaporan, dan pelayanan publik berbasis elektronik berjalan efektif dan manfaat *e-government* dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh masyarakat.

d. Struktur Birokrasi

Dalam teori implementasi kebijakan publik oleh George C. Edward III, struktur birokrasi ditempatkan sebagai salah satu dari empat variabel utama penentu keberhasilan atau kegagalan jalannya suatu kebijakan di samping komunikasi, empat variabel utama penentu keberhasilan atau kegagalan jalannya suatu kebijakan di samping komunikasi, sumber daya, dan disposisi. Menurut Edward III, meskipun para pelaksana (*implementor*) mengetahui apa yang harus dilakukan, memiliki keinginan kuat, dan sumber daya yang cukup, mereka tetap dapat terhambat dalam implementasi jika struktur organisasi atau birokrasi tempat mereka bekerja tidak kondusif.

Hasil penelitian berkaitan dengan struktur birokrasi pelaksana kebijakan menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa didukung oleh keseimbangan antara struktur birokrasi yang jelas dan kolaborasi aktif antar pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, untuk memastikan pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik dapat berjalan lebih terarah. Setiap organisasi perangkat daerah telah memiliki pembagian tugas sesuai fungsi masing-masing sehingga layanan dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Namun demikian, integrasi sistem antarorganisasi perangkat daerah masih perlu ditingkatkan agar pelayanan publik dapat dilakukan melalui satu sistem yang terpadu. Oleh karena itu, penerapan arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) harus dioptimalkan sebagai fondasi utama dalam menyatukan berbagai aplikasi pelayanan yang masih terfragmentasi. Langkah akselerasi transformasi digital menjadi mutlak dilakukan demi mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses dalam satu genggaman.

Pembahasan

1. Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa dilaksanakan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Implementasi tersebut diwujudkan melalui penggunaan website resmi Pemerintah Kabupaten Sumbawa, aplikasi persuratanelektronik (SES/Sutera), portal Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), portal Satu Data Kabupaten Sumbawa, serta berbagai aplikasi administrasi yang digunakan oleh organisasi perangkat daerah. Penerapan sistem digital tersebut menjadi salah satu bentuk transformasi birokrasi dari pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis teknologi informasi.

a. Efektivitas Implementasi E-Government

Efektivitas merupakan kemampuan suatu kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *e-government* di Pemerintah Daerah Sumbawa Besar telah menunjukkan peningkatan efektivitas pelayanan publik. Hal tersebut terlihat dari semakin cepatnya proses pelayanan administrasi, kemudahan masyarakat memperoleh informasi, serta meningkatnya koordinasi antarperangkat daerah melalui sistem elektronik.

Website resmi pemerintah daerah dan berbagai aplikasi pelayanan telah menjadi media utama penyampaian informasi kepada masyarakat. Informasi mengenai program pemerintah, pelayanan administrasi, hingga pengaduan masyarakat dapat diakses secara lebih mudah dibandingkan sistem pelayanan konvensional. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* telah

mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, efektivitas layanan masih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur jaringan internet dan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem digital secara optimal.

b. Efisiensi Implementasi *E-Government*

Penerapan *e-government* juga memberikan dampak terhadap peningkatan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Sebelum diterapkannya sistem elektronik, sebagian besar administrasi dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama, penggunaan kertas yang cukup besar, serta proses koordinasi yang relatif lambat. Setelah penerapan SPBE, berbagai proses administrasi seperti surat-menyerurat, disposisi, penyimpanan arsip, dan pertukaran data dilakukan melalui sistem elektronik sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat dan biaya operasional dapat ditekan.

Selain meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, penggunaan sistem digital juga mempermudah proses monitoring terhadap pelaksanaan pekerjaan aparatur pemerintah. Dokumen dapat disimpan secara elektronik sehingga lebih mudah ditemukan kembali apabila diperlukan. Dengan demikian, implementasi *e-government* memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan produktivitas aparatur serta mempercepat proses birokrasi di lingkungan pemerintah daerah Kabupaten Sumbawa.

c. Transparansi

Transparansi merupakan salah satu prinsip utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Daerah Sumbawa Besar telah berupaya meningkatkan keterbukaan informasi melalui berbagai media digital, seperti website resmi pemerintah, portal PPID, portal Satu Data, serta media sosial pemerintah daerah. Berbagai informasi mengenai program pemerintah, kebijakan daerah, pelayanan publik, serta informasi pembangunan dapat diakses oleh masyarakat secara terbuka.

Penyediaan informasi secara elektronik memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengetahui berbagai kegiatan pemerintah tanpa harus mengajukan permohonan informasi secara langsung. Selain itu, masyarakat juga dapat menyampaikan kritik, saran, maupun pengaduan melalui media digital yang telah disediakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan *e-government* telah mendukung peningkatan transparansi penyelenggaraan pemerintahan meskipun masih diperlukan pembaruan informasi secara berkala agar kualitas layanan informasi publik semakin baik.

d. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban pemerintah terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem elektronik mempermudah proses dokumentasi, pencatatan administrasi, serta pelaporan kegiatan pemerintahan. Seluruh aktivitas pelayanan dapat terdokumentasi secara digital sehingga memudahkan proses evaluasi maupun pengawasan oleh pimpinan.

Selain meningkatkan pengawasan internal, sistem elektronik juga memberikan kepastian prosedur pelayanan kepada masyarakat sehingga proses pelayanan menjadi lebih tertib dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Dengan demikian, implementasi *e-government* telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Sumbawa.

2. Implementasi *E-Government* Berdasarkan Teori Kebijakan Publik Edward III

Keberhasilan implementasi *e-government* dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III (1980) yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara pemerintah daerah dengan organisasi perangkat daerah telah berjalan melalui rapat koordinasi, sosialisasi, bimbingan teknis, serta penggunaan media digital. Komunikasi tersebut mempermudah penyampaian informasi mengenai pelaksanaan SPBE. Namun demikian, masih diperlukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar seluruh layanan digital dapat dimanfaatkan secara optimal.

Sumber Daya. Dari aspek sumber daya, Pemerintah Daerah Sumbawa Besar telah memiliki perangkat teknologi informasi, jaringan internet, serta aplikasi pendukung pelayanan publik. Akan tetapi, masih terdapat keterbatasan jumlah aparatur yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi sehingga pelaksanaan sistem elektronik belum sepenuhnya optimal. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan menjadi salah satu kebutuhan utama.

Disposisi. Berdasarkan hasil wawancara, aparatur pemerintah pada umumnya memiliki komitmen yang baik dalam mendukung implementasi *e-government*. Hal tersebut terlihat dari kesediaan aparatur memanfaatkan aplikasi digital dalam menjalankan tugas sehari-hari. Dukungan pimpinan daerah juga menjadi faktor penting dalam mendorong keberhasilan implementasi SPBE.

Struktur Birokrasi. Struktur birokrasi yang jelas menjadi pendukung pelaksanaan *e-government*. Setiap organisasi perangkat daerah telah memiliki pembagian tugas sesuai fungsi masing-masing sehingga pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik dapat berjalan lebih terarah. Namun demikian, integrasi sistem antarorganisasi perangkat daerah masih perlu ditingkatkan agar pelayanan publik dapat dilakukan melalui satu sistem yang terpadu.

3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Keberhasilan implementasi *e-government* didukung oleh adanya komitmen pemerintah daerah dalam melaksanakan SPBE, tersedianya berbagai aplikasi pelayanan publik, dukungan regulasi, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan digital. Di sisi lain, implementasi masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di beberapa wilayah, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia yang menguasai teknologi informasi, serta belum optimalnya integrasi sistem pelayanan antarorganisasi perangkat daerah. Hambatan tersebut menjadi perhatian penting agar implementasi *e-government* dapat berjalan lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel pada masa mendatang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Implementasi *e-government* diwujudkan melalui pemanfaatan berbagai layanan berbasis teknologi informasi, seperti website resmi pemerintah daerah, aplikasi persuratan elektronik, portal informasi publik, serta sistem administrasi digital yang mendukung proses kerja OPD. Pemanfaatan teknologi tersebut mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, mempermudah koordinasi antarinstansi, serta memperluas akses masyarakat terhadap informasi publik.

Berdasarkan indikator efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, implementasi *e-government* telah menunjukkan hasil yang cukup baik. Pelayanan publik menjadi lebih cepat, penggunaan dokumen fisik berkurang, proses administrasi lebih efisien, serta keterbukaan informasi kepada masyarakat semakin meningkat. Selain itu, penerapan sistem elektronik juga mempermudah proses pengawasan, dokumentasi, dan pertanggungjawaban kinerja pemerintah sehingga mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Ditinjau dari teori implementasi kebijakan George C. Edward III, keberhasilan implementasi *e-government* dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi yang baik antarorganisasi perangkat daerah telah mendukung pelaksanaan SPBE, sementara komitmen aparatur pemerintah menjadi faktor penting dalam menjalankan berbagai layanan berbasis elektronik. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih dihadapi, antara lain keterbatasan kualitas sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, belum optimalnya integrasi sistem antarorganisasi perangkat daerah, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi pada beberapa wilayah, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Oleh karena itu, implementasi *e-government* masih memerlukan berbagai upaya perbaikan agar tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai secara optimal.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi Pemerintah Daerah

Untuk meningkat keberhasilan implementasi *e-government* di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa, pemerintah daerah perlu memberikan perhatian lebih terhadap pengembangan infrastruktur teknologi informasi, khususnya ketersediaan jaringan internet dan fasilitas pendukung lainnya agar pelayanan berbasis elektronik dapat berjalan secara merata dan tidak mengalami hambatan teknis dalam pelaksanaannya. Selain itu, evaluasi pelaksanaan *e-government* sebaiknya dilakukan secara rutin guna mengetahui kekurangan maupun kendala yang dihadapi, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan dan perbaikan sistem pelayanan digital.

2. Bagi Aparatur Pemerintah Daerah

Sebagai tulang punggung dalam penyelenggaraan pelayanan publik, roda pemerintahan, dan pembangunan di tingkat lokal, maka peningkatan kemampuan aparatur pemerintah dalam bidang teknologi informasi perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan maupun pendampingan teknis, sehingga dapat memberikan layanan kepada masyarakat dengan lebih cepat dan efisien, langkah-langkah ini sangat penting.

3. Bagi Masyarakat

Selain itu, penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penggunaan layanan digital sehingga mereka dapat menggunakannya dengan lebih baik. Dengan meningkatnya literasi digital masyarakat, penggunaan layanan *e-government* dapat berjalan lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N., & Prasetyo, B. (2022). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 145-158.

- Ardhani, M. A., Imaniar, D., & Wahyudiono, A. (2024). Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Desa Kedungasri Kecamatan Tegaldlimo Kabupaten Banyuwangi). *Nusantara Hasana Journal*, 4(3), 209-217.
- Anryana, Yamin, A., & Fietroh, M. N. (2024). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1), 188-193.
- Bao, B., Ayomi, H. V., Bakri, H., & Ndibau, P. (2023). Penerapan EGovernment dalam Pelayanan Publik di Kota Jayapura. *Journal on Education*, 5(2), 4147- 4157.
- Djabbari, M. H., Irfan, B., Nugroho, T. C., Amiruddin, I., & Yanto, E. (2024). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik Berbasis Website di Desa Tondowolio Kabupaten Kolaka. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 158-170.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, DC: Congressional Quarterly Press.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 19-28.
- Kriyantono, R. (2021). *Teknik Praktis Riset Komunikasi (Edisi Revisi)*. Jakarta: Kencana.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (4th Ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- 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.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik.
- Kementerian PANRB Republik Indonesia. (2023). *Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta: KemenPANRB.
- World Bank. (2021). *GovTech Maturity Index: The State of Public Sector Digital Transformation*. Washington, DC: World Bank.