

Implementasi E-Government melalui E-SPPD dan SP4N-LAPOR! dalam Pelayanan Publik di Kota Kendari

Muhammad Ilham Nur Ikhsan Rintaka

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Halu Oleo

Email: muhammadilham@uho.ac.id

Abstract. Digital transformation in public administration has become a crucial strategy for improving the efficiency, transparency, and accountability of government services. However, the successful implementation of e-government is determined not only by the availability of technology but also by organizational capacity and the alignment of institutional governance. This study aims to analyze the implementation of e-government through the E-SPPD (Electronic Official Travel Order) and SP4N-LAPOR! (National Public Service Complaint Management System) in the Kendari City Government in enhancing the efficiency, transparency, and accountability of public services. The research employs a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, and then analyzed using an interactive analysis model involving data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that E-SPPD demonstrates a higher level of effectiveness compared to SP4N-LAPOR!, particularly in accelerating administrative processes, improving document traceability, and strengthening internal oversight. In contrast, the implementation of SP4N-LAPOR! still faces challenges, including centralized bureaucracy, limited human resource capacity, and low levels of digital literacy among the public. A key finding of this study is the existence of digital governance asymmetry, a condition in which locally managed digital systems are more effective than nationally integrated systems due to differences in levels of control, institutional flexibility, and operational adaptive capacity. This study emphasizes that the success of digital government transformation requires alignment among technology, organizational capacity, and the distribution of authority within governance structures.

Keywords: e-government, digital transformation, public service, socio-technical systems, digital governance, Kendari City Government.

Abstrak. Transformasi digital dalam administrasi publik menjadi strategi penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan pemerintah. Namun, keberhasilan implementasi e-government tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kapasitas organisasi dan kesesuaian tata kelola kelembagaan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi e-government melalui sistem E-SPPD (Elektronik Surat Perintah Perjalanan Dinas) dan SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) di Pemerintah Kota Kendari dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-SPPD memiliki tingkat efektivitas yang lebih tinggi dibandingkan SP4N-LAPOR!, terutama dalam mempercepat proses administrasi, meningkatkan keterlacakan dokumen, dan memperkuat pengawasan internal. Sebaliknya, implementasi SP4N-LAPOR! masih menghadapi kendala berupa birokrasi yang terpusat, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Temuan utama penelitian ini menunjukkan adanya asimetri digital governance, yaitu kondisi ketika sistem digital yang dikelola secara lokal justru lebih efektif dibandingkan sistem yang terintegrasi secara nasional karena perbedaan tingkat kontrol, fleksibilitas kelembagaan, dan kapasitas adaptasi operasional. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintahan memerlukan keselarasan antara teknologi, kapasitas organisasi, dan distribusi kewenangan dalam tata kelola pemerintahan.

Kata kunci: e-government, transformasi digital, pelayanan publik, sistem sosio-teknis, digital governance, Pemerintah Kota Kendari

Received Feb 12, 2026; Revised March 22, 2026; Accepted May 29, 2026

* **Muhammad Ilham Nur Ikhsan Rintaka:** Email: muhammadilham@uho.ac.id

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan administrasi publik modern, transformasi digital menjadi instrumen utama dalam mendorong reformasi birokrasi yang lebih efektif dan responsif. Transformasi ini tidak hanya mencerminkan adopsi teknologi, tetapi juga perubahan mendasar dalam proses, struktur, dan tata kelola pemerintahan menuju model yang lebih adaptif dan berorientasi pada pelayanan publik (Gregory, 2019). Dalam konteks ini, e-government dipahami sebagai pendekatan strategis yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik (Pieterse & Ebbers, 2020).

Meskipun demikian, implementasi e-government tidak selalu menghasilkan perbaikan kinerja yang diharapkan. Sejumlah studi menunjukkan bahwa transformasi digital di sektor publik masih menghadapi berbagai tantangan struktural, seperti keterbatasan kapasitas organisasi, rendahnya interoperabilitas sistem, serta lemahnya integrasi antar lembaga (Zhang & Kaur, 2024). Selain itu, pendekatan yang terlalu berorientasi pada teknologi cenderung mengabaikan faktor kelembagaan dan dinamika organisasi yang justru menjadi penentu utama keberhasilan implementasi (Mora et al., 2021). Dalam konteks negara berkembang, permasalahan tersebut semakin kompleks akibat kesenjangan antara desain sistem dan praktik implementasi, resistensi organisasi, serta keterbatasan sumber daya manusia (Wirtz et al., 2019).

Di Indonesia, implementasi e-government di tingkat pemerintah daerah menunjukkan perkembangan yang signifikan, namun masih ditandai oleh variasi tingkat efektivitas antar daerah. Tantangan utama yang dihadapi meliputi lemahnya koordinasi antar instansi, fragmentasi sistem digital, serta ketimpangan kualitas layanan publik berbasis teknologi (Hafel et al., 2022; Nurhidayat et al., 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kapasitas institusional dan kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan sistem digital ke dalam praktik birokrasi (Fadrial et al., 2023).

Meskipun kajian mengenai e-government telah berkembang, masih terbatas penelitian yang secara eksplisit menganalisis bagaimana interaksi antara sistem digital dan struktur organisasi mempengaruhi kinerja pelayanan publik, khususnya di tingkat pemerintah daerah.

Keterbatasan tersebut menjadi krusial karena kurangnya pemahaman terhadap interaksi tersebut berpotensi menyebabkan implementasi e-government tidak berjalan optimal serta menghambat pencapaian efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menganalisis implementasi e-government sebagai proses institusional yang mengintegrasikan dimensi teknologi dan organisasi, serta mengkaji secara simultan dua domain layanan, yaitu sistem administrasi internal melalui E-SPPD (Elektronik Surat Perintah Perjalanan Dinas) dan layanan pengaduan masyarakat melalui SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) di Pemerintah Kota Kendari dalam satu kerangka analisis terpadu. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana kedua sistem tersebut beroperasi dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Sejalan dengan tujuan tersebut, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: “Bagaimana implementasi e-government melalui sistem E-SPPD dan SP4N dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik di Kota Kendari?”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis implementasi e-government melalui aplikasi E-SPPD dan Lapor SP4N di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap dinamika implementasi sistem digital dalam konteks organisasi publik, khususnya dalam melihat interaksi antara aspek teknologi dan kelembagaan. Penelitian dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari sebagai instansi yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan dan koordinasi kedua aplikasi tersebut.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang meliputi pengelola aplikasi E-SPPD, pengelola Lapor SP4N, serta pengguna aplikasi dari kalangan aparatur sipil negara. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan instansi, serta literatur yang relevan dengan kajian e-government dan digital governance. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang komprehensif dan kontekstual.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses reduksi data dilakukan dengan mengidentifikasi dan menyederhanakan informasi yang relevan, kemudian disajikan secara sistematis dalam bentuk narasi deskriptif. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan melalui interpretasi data untuk menjawab fokus penelitian terkait efektivitas implementasi e-government. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode guna meningkatkan validitas dan kredibilitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efisiensi Implementasi E-Government dalam Administrasi Internal dan Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government melalui aplikasi E-SPPD dan SP4N-LAPOR! memberikan dampak yang berbeda terhadap efisiensi pelayanan di Pemerintah Kota Kendari. Pada sistem E-SPPD, digitalisasi administrasi perjalanan dinas terbukti mampu menyederhanakan prosedur birokrasi, mempercepat alur persetujuan, serta mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik. Informan menyatakan:

“Sejak adanya SPPD online, alurnya jadi jauh lebih sederhana... tinggal klik-klik saja, langsung selesai dan bisa dicetak.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi berkontribusi terhadap reduksi tahapan administratif yang sebelumnya bersifat manual dan repetitif. Selain itu, integrasi Tanda Tangan Elektronik (TTE) memungkinkan proses otorisasi dilakukan secara fleksibel tanpa keterbatasan ruang dan waktu.

“Kepala dinas bisa memberikan persetujuan dari mana saja... tidak perlu menunggu di kantor.”

Temuan ini menunjukkan bahwa model Government to Government (G2G) melalui E-SPPD mampu meningkatkan efisiensi internal organisasi melalui otomatisasi proses administratif dan integrasi data. Hal ini sejalan dengan temuan (Arifin et al., 2025) yang menegaskan bahwa digitalisasi administrasi publik dapat mempercepat proses kerja serta meningkatkan produktivitas birokrasi.

Sebaliknya, pada implementasi SP4N-LAPOR!, efisiensi sistem belum sepenuhnya tercapai. Meskipun secara teknis platform memungkinkan penyampaian pengaduan masyarakat secara cepat, mekanisme birokrasi yang terpusat justru memperlambat proses distribusi laporan ke pemerintah daerah.

“Aduan tidak langsung masuk ke kami... harus melalui admin pusat dulu, biasanya baru sampai ke kami setelah 3 sampai 4 hari.”

Temuan ini menunjukkan adanya structural misalignment, yaitu ketidaksesuaian antara kemampuan teknologi digital yang mendukung komunikasi real-time dengan desain kelembagaan yang masih bersifat hierarkis dan tersentralisasi. Dalam perspektif sistem sosio-teknis, efektivitas e-government tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesesuaian antara desain sistem dan distribusi kewenangan organisasi. Dengan demikian, integrasi digital tidak secara otomatis menghasilkan efisiensi apabila tidak didukung oleh fleksibilitas tata kelola kelembagaan.

Transparansi dalam Sistem Digital Pemerintahan

Aspek transparansi menjadi salah satu dimensi penting dalam menilai keberhasilan implementasi e-government. Pada sistem **E-SPPD**, transparansi tercermin melalui adanya **audit trail digital** yang memungkinkan setiap aktivitas administratif terdokumentasi secara otomatis, termasuk waktu persetujuan dan identitas pejabat yang melakukan validasi.

“Sistem akan mencatat waktu dan identitas siapa yang menandatangani... jadi kalau ada penyimpangan bisa ditelusuri.”

Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat keterbukaan informasi internal serta mempermudah mekanisme pengawasan birokrasi (Bertot et al., 2010). Sistem pencatatan digital tersebut berkontribusi pada peningkatan integritas administrasi karena setiap proses dapat diverifikasi secara objektif (Lourenço, 2015). Hal ini sejalan dengan penelitian (Matheus et al., 2021) yang menunjukkan bahwa implementasi sistem digital pemerintahan dapat memperkuat transparansi administratif melalui pencatatan proses yang terdokumentasi secara sistematis, sehingga mempermudah pengawasan birokrasi dan mengurangi potensi penyimpangan administratif.

Sementara itu, pada SP4N-LAPOR!, transparansi diwujudkan melalui fitur pelacakan status pengaduan yang memungkinkan masyarakat memantau tindak lanjut laporan secara daring. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik transparansi masih cenderung bersifat pasif.

“Kami sebenarnya belum pernah melakukan publikasi secara resmi... tapi kalau ada yang minta data, tetap kami berikan.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan informasi belum berkembang menuju transparansi proaktif (*open transparency*), melainkan masih terbatas pada transparansi responsif (*on request transparency*). Kondisi ini mengindikasikan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya diiringi oleh perubahan budaya birokrasi menuju pemerintahan terbuka. Temuan ini sejalan dengan (Matheus et al., 2021) yang menegaskan bahwa efektivitas transparansi digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya infrastruktur teknologi, tetapi juga oleh komitmen institusional dalam menyediakan informasi secara terbuka, sistematis, dan mudah diakses oleh publik. Selain itu, Ruijter et al. (2020) menunjukkan bahwa transparansi pasif melalui mekanisme permintaan informasi belum cukup untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, sehingga diperlukan pergeseran menuju transparansi aktif yang menempatkan keterbukaan informasi sebagai bagian dari praktik administratif sehari-hari.

Akuntabilitas dan Responsivitas Pelayanan Publik

Dimensi akuntabilitas dalam implementasi e-government berkaitan dengan kemampuan institusi dalam memberikan respons yang terukur dan dapat

dipertanggungjawabkan. Pada E-SPPD, akuntabilitas diperkuat melalui sistem dokumentasi digital yang memungkinkan setiap keputusan administratif ditelusuri secara sistematis. Keberadaan data historis, log activity, serta integrasi dokumen elektronik menciptakan mekanisme kontrol yang lebih kuat dibandingkan sistem manual, sehingga proses administrasi menjadi lebih mudah diaudit dan memiliki tingkat pertanggungjawaban yang lebih tinggi (Kempeneer, 2021). Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat kapasitas institusional dalam memastikan akuntabilitas melalui keterlacakan proses dan verifikasi keputusan secara objektif.

Pada SP4N-LAPOR!, akuntabilitas diwujudkan melalui kewajiban setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat dalam batas waktu tertentu. Namun, penelitian menemukan bahwa efektivitas respons sangat dipengaruhi oleh kapasitas internal OPD.

“Kadang admin di OPD tidak konsisten... karena beban kerja terlalu banyak.”

Keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan variasi kualitas respons antarinstansi, yang pada akhirnya memengaruhi konsistensi akuntabilitas layanan digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas akuntabilitas dalam e-government tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menjaga konsistensi respons dan kualitas layanan publik secara berkelanjutan (Andersson et al., 2022a). Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat juga memengaruhi kualitas laporan yang diterima.

“Banyak laporan yang berisi curhat pribadi... bahkan ada yang tidak ada kaitannya dengan kewenangan kami.”

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas digital tidak hanya bergantung pada kesiapan institusi, tetapi juga pada kapasitas pengguna dalam memanfaatkan sistem secara tepat. Dengan kata lain, keberhasilan Government to Citizen (G2C) membutuhkan kesiapan dua arah, yaitu pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna aktif layanan digital. Hal ini sejalan dengan pendekatan co-production dalam tata kelola digital yang menekankan pentingnya keterlibatan aktif warga serta kemampuan pemerintah dalam memfasilitasi partisipasi yang bermakna (Madsen et al., 2022). Oleh karena itu, penguatan akuntabilitas dalam sistem pengaduan digital tidak hanya memerlukan perbaikan tata kelola internal, tetapi juga strategi edukasi publik untuk meningkatkan literasi digital masyarakat.

Faktor Organisasional dalam Implementasi E-Government: Perspektif Sistem Sosio-Teknis

Selain tiga dimensi utama di atas, penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* sangat dipengaruhi oleh faktor organisasional yang berinteraksi secara langsung dengan teknologi. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kapasitas organisasi dalam mengelola, mengadaptasi, dan mempertahankan operasional sistem secara berkelanjutan.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi implementasi adalah kapasitas sumber daya manusia. Keterbatasan jumlah dan kompetensi administrator menjadi kendala dalam menjaga konsistensi operasional layanan digital, terutama pada pengelolaan SP4N-LAPOR!. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan organisasi dalam membangun kompetensi teknis dan administratif yang memadai. Temuan ini sejalan dengan penelitian Andersson et al. (2022) yang menegaskan bahwa digitalisasi layanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam

menyesuaikan pola kerja, distribusi tugas, dan kapasitas pegawai dalam menghadapi perubahan teknologi.

Selain faktor sumber daya manusia, ketergantungan terhadap infrastruktur teknologi pusat juga menjadi tantangan serius dalam implementasi sistem digital.

“Kadang terjadi bug... satu file PDF tidak terpasang TTE, jadi harus diulang.”

Gangguan teknis tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan digital sangat dipengaruhi oleh stabilitas sistem dan infrastruktur pendukung yang tidak sepenuhnya berada dalam kendali pemerintah daerah. Ketergantungan ini dapat menciptakan kerentanan operasional, terutama ketika pemerintah daerah memiliki keterbatasan dalam melakukan intervensi teknis secara mandiri. Temuan ini sejalan dengan Andrian Putro & Maricar Besa (2025) yang menunjukkan bahwa ketergantungan pada infrastruktur digital terpusat dapat membatasi fleksibilitas institusi lokal dalam menjamin kontinuitas layanan publik berbasis teknologi.

Di sisi lain, struktur kewenangan yang terpusat juga menciptakan keterbatasan fleksibilitas pemerintah daerah dalam merespons dan menyelesaikan masalah secara cepat.

“Kami hanya sebagai admin penerus... tidak bisa mengintervensi penyelesaian di OPD.”

Temuan ini memperlihatkan adanya ketegangan antara tujuan integrasi nasional melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan kebutuhan adaptasi lokal di tingkat daerah. Meskipun integrasi sistem secara nasional bertujuan untuk meningkatkan standardisasi dan koordinasi, struktur kewenangan yang terlalu tersentralisasi justru dapat menghambat responsivitas dan efektivitas implementasi di level operasional. Temuan ini juga didukung oleh Malizal & Pratama (2025) yang menegaskan bahwa ketergantungan pada infrastruktur digital yang terpusat dapat mengurangi fleksibilitas teknis pemerintah daerah dan memperlambat penanganan gangguan operasional dalam layanan publik digital.

Dalam perspektif **sistem sosio-teknis**, kondisi tersebut menegaskan bahwa implementasi *e-government* merupakan proses multidimensional yang menuntut keselarasan antara teknologi, kapasitas organisasi, dan struktur tata kelola. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital dalam pemerintahan daerah tidak dapat dicapai hanya melalui pengembangan sistem teknologi, tetapi juga memerlukan penguatan kapasitas kelembagaan, fleksibilitas tata kelola, serta distribusi kewenangan yang memungkinkan adaptasi lokal secara efektif.

Sintesis Diskusi dan Kontribusi Teoretis

Secara umum, implementasi E-SPPD dan SP4N-LAPOR! di Pemerintah Kota Kendari menunjukkan bahwa e-government mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Namun, tingkat keberhasilannya berbeda tergantung pada karakteristik interaksi digital yang dibangun.

Model G2G melalui E-SPPD menunjukkan efektivitas yang lebih tinggi karena berada dalam kendali internal organisasi, memungkinkan integrasi proses yang lebih fleksibel, serta didukung oleh kewenangan yang relatif terdesentralisasi.

Sebaliknya, model G2C melalui SP4N-LAPOR! menghadapi tantangan yang lebih kompleks akibat keterlibatan masyarakat, variasi kapasitas OPD, serta struktur tata kelola yang lebih terpusat.

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi sistem e-government secara nasional tidak secara otomatis menghasilkan peningkatan efektivitas pelayanan publik.

Sebaliknya, integrasi dapat menciptakan performance asymmetry, yaitu kondisi ketika teknologi digital telah terintegrasi secara formal, tetapi hasil implementasinya berbeda akibat ketidaksesuaian antara desain sistem, kapasitas organisasi, dan distribusi kewenangan kelembagaan.

Kontribusi teoretis penelitian ini terletak pada penguatan perspektif **e-government sebagai sistem sosio-teknis**, yang menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh adopsi teknologi, tetapi oleh keselarasan antara teknologi, struktur organisasi, dan tata kelola kelembagaan dalam konteks implementasi lokal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi e-government melalui E-SPPD dan SP4N-LAPOR! di Kota Kendari menghasilkan tingkat efektivitas yang berbeda dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. E-SPPD terbukti lebih efektif karena karakteristik sistem yang dikelola secara internal memungkinkan kontrol operasional yang lebih kuat, fleksibilitas adaptasi yang lebih tinggi, serta integrasi proses administrasi yang lebih optimal. Sebaliknya, SP4N-LAPOR! masih menghadapi berbagai kendala, seperti panjangnya alur birokrasi, ketergantungan pada sistem pusat, serta keterbatasan kewenangan pemerintah daerah dalam menindaklanjuti aduan masyarakat secara cepat dan mandiri. Selain itu, efektivitas layanan juga dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital masyarakat, yang tercermin dari masih ditemukannya laporan yang tidak relevan.

Temuan utama penelitian ini adalah adanya asimetri digital governance, yaitu kondisi ketika sistem digital yang dikelola secara lokal justru menunjukkan efektivitas yang lebih tinggi dibandingkan sistem yang terintegrasi secara nasional, akibat perbedaan tingkat kontrol, fleksibilitas kelembagaan, dan kapasitas adaptasi operasional. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada keselarasan antara sistem digital, kapasitas organisasi, dan distribusi kewenangan dalam tata kelola pemerintahan.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat perspektif sistem sosio-teknis yang memandang transformasi digital pemerintahan sebagai proses multidimensional yang melibatkan interaksi antara teknologi, aktor organisasi, dan struktur kelembagaan. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan perlunya penyederhanaan mekanisme koordinasi dalam sistem nasional, penguatan kapasitas administrator di tingkat daerah, peningkatan otonomi operasional pemerintah daerah dalam pengelolaan layanan digital, serta pengembangan strategi literasi digital masyarakat agar implementasi e-government dapat berjalan lebih responsif dan berkelanjutan.

Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada satu pemerintah daerah, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan studi komparatif antar daerah guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai variasi implementasi e-government dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia.

REFERENSI

- Alia, S., & Utami, D. P. (2023). Quality of Public Service Government To Citizen (G2C) West Java Provincial Government Through the Sambara Application. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 15(1), 56–68. <https://bapenda.jabarprov.go.id/statistik-bapenda-jabar>
- Andersson, C., Hallin, A., & Ivory, C. (2022a). Unpacking the digitalisation of public services: Configuring work during automation in local government. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101662. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101662>

- Andersson, C., Hallin, A., & Ivory, C. (2022b). Unpacking the digitalisation of public services: Configuring work during automation in local government. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101662. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101662>
- Andrian Putro, Y. L. C., & Maricar Besa. (2025). The Dynamics of E-Government-Based Administrative Public Services. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia*, 6(1), 48–59. <https://doi.org/10.33830/jiapi.v6i1.11805>
- Arifin, Z., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2025). Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial Teknologi*, 5(1), 1105–1123. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v5i1.31861>
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Fadrial, R., Sujianto, Simanjuntak, H. T. R. F., & Wirman, W. (2023). A Qualitative Study on the Influencing Factors of E-Government Adoption to Improve Public Trust in Local Government: Case Study of Rokan Hulu Municipality. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(2), 284–301. <http://ijcs.stmikindonesia.ac.id/ijcs/index.php/ijcs/article/view/3135>
- Gregory, V. (2019). Journal of Strategic Information Systems: Editorial. *Journal of Strategic Information Systems*, 1–69. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.09.001>
- Habsana, T. Y. P., Kencono, D. S., & Fridayani, H. D. (2026). *Implementation Challenges of Indonesia's Government System : An Edwards III Perspective Electronic -Based*. 7(2), 168–180.
- Hafel, M., Jamil, J., Umasugi, M., & Anfas, A. (2022). Challenges of E-Government Implementation in The Region Archipelago Characteristics. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, (3), 44–58. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v8i1.21282>
- Kainde, H. V. F., & Wijaya, I. N. Y. A. (2020). Design Architecture of Jembrana E-government System. *Jurnal Teknik Informatika*, 15(4), 265–270.
- Kempeneer, S. (2021). A big data state of mind: Epistemological challenges to accountability and transparency in data-driven regulation. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101578. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101578>
- Lourenço, R. P. (2015). An analysis of open government portals: A perspective of transparency for accountability. *Government Information Quarterly*, 32(3), 323–332. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.05.006>
- Madsen, C. Ø., Lindgren, I., & Melin, U. (2022). The accidental caseworker – How digital self-service influences citizens' administrative burden. *Government Information Quarterly*, 39(1). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101653>
- Malizal, Z. Z., & Pratama, M. A. (2025). *Digital Bureaucracy and Public Trust in Indonesia: A Governance Analysis of EGDI Trends and Regional Disparities Zelynda*. (2), 100–113.
- Maryuni, S., Pardi, Darmawan, D., Apriyani, E., Rudianto, Zesa, P., & Selpiani, W. (2024). Transformasi pelayanan digital terpadu dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 5(4), 1011–1028. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v5i4.22479>
- Matheus, R., Janssen, M., & Janowski, T. (2021). Design principles for creating digital transparency in government. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101550. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101550>
- Mora, L., Kummitha, R. K. R., & Esposito, G. (2021). Not everything is as it seems: Digital technology affordance, pandemic control, and the mediating role of sociomaterial arrangements. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101599. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101599>
- Nanda, M. D. (2021). Evaluasi Faktor Pengaruh Kepuasan Pengguna Government To Government (G2G) Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Aplikasi E-Office Diskominfo Provinsi Riau). In *Jurnal INSTEK (Informatika Sains dan*

- Teknologi*) (Vol. 4, Number 2, pp. 211–219). <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/instek/article/view/10855>
- Nurhidayat, N., Nurmandi, A., & Misran, M. (2024). Evaluation of the Challenges of E-Government Implementation: Analysis of the E-Government Development Index in Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(2), 371–383. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i2.52759>
- Pieterse, W. J., & Ebbers, W. E. (2020). Channel choice evolution: An empirical analysis of shifting channel behavior across demographics and tasks. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101478. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101478>
- Ravšelj, D., & Umek, L. (2022). *A Review of Digital Era Governance Research in the First Two Decades : A Bibliometric Study*.
- Ruijter, E., D tienne, F., Baker, M., Groff, J., & Meijer, A. J. (2020). The Politics of Open Government Data: Understanding Organizational Responses to Pressure for More Transparency. *American Review of Public Administration*, 50(3), 260–274. <https://doi.org/10.1177/0275074019888065>
- Syarif, N. A., Damayanti, R. A., Istiyansyah, M., Idris, U., Hasanuddin, U., Hasanuddin, U., & Hasanuddin, U. (2024). *Faktor-faktor yang Memengaruhi Efektivitas Penerapan E- Government dalam Tata Kelola Keuangan Daerah berbasis Elektronik dengan Menggunakan Model TOE Framework*. 17, 226–241. <https://doi.org/10.26487/akrual.v17i2.33212>
- Wiranto, D., Nurmandi, A., & Lawelai, H. (2025). *Analyzing Digital Maturity as an Implementation to Assess the Responsiveness of E-Government*. 26(2), 97–106.
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). Artificial Intelligence and the Public Sector—Applications and Challenges. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 596–615. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1498103>
- Zhang, M., & Kaur, M. (2024). Toward a theory of e-government: Challenges and opportunities, a literature review. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(10), 1–27. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i10.7707>