



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 13079-13086

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Analisis Deskriptif Kualitatif Kebijakan E-Government Di Indonesia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Muhamad Alfayat<sup>1</sup>, Wenty Zahrati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Manajemen Pemerintah, Institusi Pemerintah Dalam Negeri

[Haswandyfayat@gmail.com](mailto:Haswandyfayat@gmail.com)

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan E-Government di Indonesia dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital melalui penerapan E-Government guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas layanan kepada masyarakat. Namun demikian, implementasi kebijakan E-Government di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, kualitas sumber daya manusia, serta belum optimalnya integrasi sistem pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan naratif melalui studi literatur terhadap berbagai jurnal ilmiah, kebijakan pemerintah, serta dokumen terkait. Analisis dilakukan dengan mengkaji dimensi kualitas pelayanan publik dalam implementasi E-Government yang meliputi efisiensi, kepercayaan, reliabilitas, dan dukungan terhadap masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan E-Government di Indonesia telah mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan publik, namun belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Beberapa aspek yang masih perlu diperhatikan adalah keamanan data, aksesibilitas layanan, serta interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, masih diperlukan sinkronisasi antara kebijakan dan implementasi di lapangan. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan E-Government sangat bergantung pada perumusan kebijakan yang berorientasi pada kualitas layanan serta kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperkuat regulasi, meningkatkan literasi digital, serta memastikan keberlanjutan sistem pelayanan berbasis elektronik.*

*Kata kunci: E-Government, Kebijakan Publik, Kualitas Pelayanan, Transformasi Digital*

### 1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan. Transformasi digital menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan sistem berbasis elektronik yang dikenal dengan E-Government. Konsep ini merujuk pada pemanfaatan teknologi oleh pemerintah untuk menyediakan layanan kepada masyarakat secara lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Di Indonesia, penerapan E-Government secara formal dimulai sejak diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Kebijakan ini menjadi landasan awal bagi pemerintah dalam mengembangkan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Selain itu, pemerintah juga terus memperkuat implementasi melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan untuk meningkatkan integrasi dan kualitas layanan publik.

Berdasarkan data Kementerian Komunikasi dan Informatika, tingkat implementasi E-Government di Indonesia menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah instansi pemerintah yang telah mengadopsi layanan digital, seperti layanan administrasi kependudukan, perizinan online, serta sistem pengaduan masyarakat berbasis aplikasi. Namun demikian, peningkatan tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh kualitas layanan yang optimal. Permasalahan yang sering muncul dalam implementasi E-Government antara lain adalah kurangnya integrasi antar sistem, keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta minimnya kesiapan sumber daya manusia di lingkungan pemerintahan. Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara kebijakan yang dirumuskan dengan implementasi di lapangan. Kebijakan yang ada cenderung bersifat umum dan belum secara spesifik mengatur standar kualitas pelayanan yang harus dicapai melalui E-Government.

Dari perspektif pelayanan publik, kualitas layanan merupakan indikator utama keberhasilan penerapan E-Government. Pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan kemudahan akses, kecepatan layanan, keakuratan informasi, serta adanya jaminan keamanan data pengguna. Oleh karena itu, kebijakan E-Government seharusnya tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga memperhatikan dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-Government dipengaruhi oleh beberapa dimensi utama, yaitu efisiensi, kepercayaan, reliabilitas, dan dukungan kepada masyarakat. Dimensi efisiensi berkaitan dengan kemudahan penggunaan sistem dan ketersediaan informasi yang jelas. Kepercayaan berkaitan dengan keamanan data dan privasi pengguna. Reliabilitas mencakup kecepatan dan keandalan sistem dalam memberikan layanan. Sedangkan dukungan kepada masyarakat berkaitan dengan adanya bantuan atau layanan interaktif yang memudahkan pengguna dalam mengakses layanan.

Meskipun berbagai kebijakan telah dikeluarkan, masih terdapat pertanyaan mendasar terkait efektivitas kebijakan tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Apakah kebijakan yang ada telah mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat? Apakah implementasi E-Government telah berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan? Dan bagaimana peran kebijakan dalam memastikan kualitas layanan yang optimal? Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi kebijakan E-Government di Indonesia serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini berupaya untuk menganalisis secara mendalam berbagai aspek yang mempengaruhi keberhasilan implementasi E-Government. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kebijakan E-Government di Indonesia dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasinya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks global, penerapan E-Government juga menjadi indikator penting dalam menilai tingkat kemajuan suatu negara dalam tata kelola pemerintahan. Berbagai lembaga internasional seperti United Nations melalui E-Government Development Index (EGDI) secara rutin mengukur perkembangan E-Government di berbagai negara, termasuk Indonesia. Hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa Indonesia mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir, namun masih menghadapi tantangan dalam aspek infrastruktur, kualitas layanan, dan partisipasi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pemerintahan bukan hanya sekadar implementasi teknologi, tetapi juga memerlukan kesiapan sistem yang terintegrasi dan berkelanjutan. Lebih lanjut, keberhasilan implementasi E-Government sangat dipengaruhi oleh sinergi antara kebijakan, teknologi, dan sumber daya manusia. Kebijakan yang dirumuskan harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang dinamis, serta memberikan panduan yang jelas bagi instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan berbasis digital. Tanpa adanya kebijakan yang terarah dan komprehensif, implementasi E-Government berpotensi berjalan secara parsial dan tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, aspek kelembagaan juga memiliki peran penting dalam mendukung implementasi E-Government. Struktur organisasi pemerintah yang masih bersifat sektoral sering kali menjadi hambatan dalam integrasi sistem pelayanan. Setiap instansi cenderung mengembangkan sistemnya sendiri tanpa adanya koordinasi yang baik dengan instansi lain, sehingga menimbulkan duplikasi sistem dan inefisiensi dalam pengelolaan layanan publik. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih terintegrasi dalam pengembangan E-Government agar tercipta sistem pelayanan yang terpadu dan mudah diakses oleh masyarakat. Di sisi lain, partisipasi masyarakat juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan E-Government. Masyarakat tidak hanya sebagai pengguna layanan, tetapi juga sebagai pihak yang memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemerintah perlu menyediakan ruang partisipasi yang luas melalui platform digital yang interaktif dan responsif. Dengan demikian, masyarakat dapat berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan serta evaluasi terhadap kebijakan yang diterapkan.

Namun demikian, masih terdapat kesenjangan digital yang cukup signifikan di Indonesia, terutama antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Keterbatasan akses terhadap teknologi informasi menjadi salah satu hambatan dalam pemerataan layanan E-Government. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pemerintahan harus diiringi dengan upaya peningkatan infrastruktur serta pemerataan akses teknologi bagi seluruh lapisan masyarakat. Selain faktor eksternal, faktor internal dalam organisasi pemerintah juga turut mempengaruhi keberhasilan implementasi E-Government. Budaya birokrasi yang masih konvensional dan resistensi terhadap perubahan menjadi salah satu tantangan yang perlu diatasi. Transformasi digital menuntut adanya perubahan pola pikir dan cara kerja aparatur pemerintah agar lebih adaptif terhadap perkembangan

teknologi. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi di bidang teknologi informasi.

Dalam rangka mendukung implementasi E-Government yang efektif, pemerintah juga perlu memperhatikan aspek regulasi dan tata kelola data. Pengelolaan data yang baik akan mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, regulasi yang jelas terkait perlindungan data pribadi juga menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah. Dengan berbagai tantangan dan peluang yang ada, pengembangan E-Government di Indonesia memerlukan pendekatan yang holistik dan berkelanjutan. Tidak hanya berfokus pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada penguatan kebijakan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta partisipasi masyarakat. Dengan demikian, diharapkan E-Government dapat menjadi instrumen yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini tidak hanya berfokus pada analisis kebijakan E-Government, tetapi juga mengkaji keterkaitan antara kebijakan dan implementasi dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kondisi aktual serta rekomendasi yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengembangan kebijakan E-Government di masa yang akan datang.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode naratif yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan mendalam mengenai kebijakan E-Government di Indonesia serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti melalui interpretasi terhadap berbagai sumber data yang relevan. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan kondisi aktual terkait implementasi kebijakan E-Government tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian. Penelitian ini berfokus pada pengumpulan, pengolahan, dan analisis data yang bersifat kualitatif sehingga menghasilkan narasi yang menggambarkan kondisi nyata di lapangan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh melalui studi literatur. Data tersebut meliputi jurnal ilmiah, buku, dokumen kebijakan pemerintah, laporan resmi, serta sumber informasi lain yang relevan dengan topik penelitian. Penggunaan data sekunder memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang luas mengenai perkembangan E-Government di Indonesia serta berbagai permasalahan yang dihadapi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan mengkaji berbagai referensi yang berkaitan dengan kebijakan E-Government dan kualitas pelayanan publik. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*) untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dalam literatur.

Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis. Sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan hasil analisis untuk menjawab tujuan penelitian. Pendekatan naratif dalam penelitian ini digunakan untuk menyusun hasil analisis dalam bentuk cerita yang terstruktur sehingga memudahkan pembaca dalam memahami hubungan antara kebijakan E-Government dan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menyajikan data, tetapi juga memberikan interpretasi yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

## 3. Hasil dan Diskusi

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa implementasi E-Government di Indonesia merupakan suatu proses transformasi yang tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Dalam praktiknya, penerapan E-Government menghadapi dinamika yang kompleks karena melibatkan berbagai aspek, seperti kebijakan, infrastruktur, sumber daya manusia, serta partisipasi masyarakat.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berbasis elektronik dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap sistem yang digunakan. Oleh karena itu, keberhasilan E-Government tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Dalam konteks Indonesia, kebijakan E-Government telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan, namun implementasinya masih belum merata. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara perumusan

kebijakan dan pelaksanaan di lapangan. Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan E-Government dapat dikaji melalui empat dimensi utama, yaitu efisiensi, kepercayaan, reliabilitas, dan dukungan kepada masyarakat.

### **1. Aksesibilitas dan Kemudahan Layanan Digital**

Aksesibilitas dan kemudahan layanan digital merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas implementasi E-Government, terutama dalam konteks pelayanan publik yang inklusif dan merata. Aksesibilitas tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan layanan berbasis digital, tetapi juga mencakup sejauh mana layanan tersebut dapat dijangkau, dipahami, dan digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Dalam kerangka E-Government, aksesibilitas menjadi fondasi awal yang menentukan apakah suatu sistem benar-benar mampu memberikan manfaat atau justru menimbulkan kesenjangan baru dalam pelayanan publik.

Dalam praktiknya di Indonesia, pengembangan E-Government telah menunjukkan kemajuan yang cukup signifikan, terutama dalam penyediaan berbagai layanan berbasis online seperti administrasi kependudukan, perizinan, dan layanan pengaduan masyarakat. Namun demikian, peningkatan jumlah layanan digital tersebut belum sepenuhnya diikuti dengan peningkatan kualitas aksesibilitas. Hal ini terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan layanan yang tersedia. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi aksesibilitas adalah desain sistem atau antarmuka pengguna (user interface). Banyak platform E-Government yang masih menggunakan desain yang kompleks, dengan struktur menu yang tidak intuitif serta navigasi yang membingungkan. Kondisi ini menyebabkan pengguna, terutama yang memiliki tingkat literasi digital rendah, mengalami kesulitan dalam memahami cara penggunaan sistem. Selain itu, penggunaan istilah teknis yang tidak familiar juga menjadi hambatan dalam proses interaksi antara pengguna dan sistem.

Selain aspek desain, faktor infrastruktur juga menjadi penentu utama dalam aksesibilitas layanan digital. Di Indonesia, kesenjangan infrastruktur teknologi antara wilayah perkotaan dan pedesaan masih cukup tinggi. Akses internet yang tidak merata, kecepatan jaringan yang rendah, serta keterbatasan perangkat digital menjadi kendala bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan E-Government secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan E-Government tidak dapat dilepaskan dari upaya pemerataan infrastruktur teknologi informasi. Lebih lanjut, aksesibilitas juga berkaitan dengan prinsip inklusivitas dalam pelayanan publik. Layanan E-Government seharusnya dirancang untuk dapat digunakan oleh semua kelompok masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, lansia, serta masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah. Namun dalam kenyataannya, aspek inklusivitas ini masih sering diabaikan dalam pengembangan sistem. Minimnya fitur aksesibilitas, seperti pilihan bahasa, ukuran teks yang fleksibel, atau panduan penggunaan yang sederhana, menjadi indikasi bahwa sistem belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Di sisi lain, kemudahan layanan juga dipengaruhi oleh ketersediaan informasi yang jelas dan lengkap. Informasi yang disajikan dalam sistem E-Government harus mampu menjawab kebutuhan pengguna secara langsung, tanpa memerlukan pencarian tambahan dari sumber lain. Namun, masih banyak ditemukan situs pemerintah yang tidak menyediakan informasi secara terstruktur dan terkini, sehingga masyarakat harus mencari informasi tambahan melalui kanal lain. Hal ini tentu mengurangi efektivitas dan efisiensi pelayanan yang seharusnya menjadi tujuan utama E-Government. Permasalahan lain yang juga mempengaruhi aksesibilitas adalah kurangnya sosialisasi terkait penggunaan layanan digital. Banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan E-Government atau tidak memahami cara penggunaannya. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan sistem saja tidak cukup, tetapi juga perlu diimbangi dengan upaya edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat secara luas.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, pemerintah perlu melakukan pendekatan yang lebih komprehensif dalam meningkatkan aksesibilitas layanan E-Government. Pertama, diperlukan perbaikan pada aspek desain sistem dengan mengedepankan prinsip user-centered design, yaitu desain yang berfokus pada kebutuhan dan pengalaman pengguna. Kedua, peningkatan infrastruktur teknologi harus menjadi prioritas, terutama di daerah yang masih memiliki keterbatasan akses internet. Ketiga, perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat.

Selain itu, integrasi antar layanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kemudahan akses. Sistem yang terintegrasi akan memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan melalui satu platform, tanpa harus berpindah-pindah aplikasi. Hal ini akan meningkatkan efisiensi serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Dengan demikian, aksesibilitas dan kemudahan layanan digital tidak hanya menjadi indikator teknis, tetapi juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan. Peningkatan pada aspek ini akan memberikan dampak

signifikan terhadap kualitas pelayanan publik serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan E-Government.

## **2. Keamanan Informasi dan Perlindungan Privasi**

Keamanan informasi dan perlindungan privasi merupakan aspek fundamental dalam implementasi E-Government yang berperan langsung dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah. Dalam era digital, data menjadi aset strategis yang memiliki nilai tinggi, sehingga pengelolaan dan perlindungan data menjadi tanggung jawab utama pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Dalam konteks pelayanan E-Government, masyarakat diharuskan untuk memberikan berbagai informasi pribadi, seperti nomor identitas, alamat, hingga data sensitif lainnya. Oleh karena itu, sistem yang digunakan harus memiliki tingkat keamanan yang tinggi guna mencegah terjadinya kebocoran data, akses ilegal, maupun penyalahgunaan informasi. Keamanan informasi tidak hanya berkaitan dengan teknologi yang digunakan, tetapi juga mencakup kebijakan dan prosedur dalam pengelolaan data.

Namun demikian, dalam praktiknya di Indonesia, masih terdapat berbagai permasalahan terkait keamanan data. Beberapa kasus kebocoran data yang terjadi di instansi pemerintah menunjukkan bahwa sistem keamanan yang ada belum sepenuhnya mampu melindungi informasi pengguna. Kondisi ini tentu saja berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan E-Government. Selain itu, kurangnya transparansi dalam pengelolaan data juga menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat. Banyak pengguna yang tidak mengetahui bagaimana data mereka digunakan, disimpan, dan dilindungi oleh pemerintah. Hal ini menimbulkan kekhawatiran terkait potensi penyalahgunaan data, terutama dalam konteks perlindungan privasi.

Untuk meningkatkan keamanan informasi, pemerintah perlu menerapkan standar keamanan yang lebih ketat, seperti enkripsi data, sistem autentikasi berlapis, serta audit keamanan secara berkala. Selain itu, diperlukan juga regulasi yang jelas terkait perlindungan data pribadi guna memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Di sisi lain, edukasi kepada masyarakat mengenai keamanan digital juga menjadi hal yang penting. Pengguna perlu diberikan pemahaman tentang bagaimana menjaga keamanan data pribadi serta mengenali potensi ancaman dalam penggunaan layanan digital. Dengan demikian, keamanan informasi dan perlindungan privasi menjadi elemen kunci dalam keberhasilan E-Government. Tanpa adanya jaminan keamanan yang memadai, masyarakat akan cenderung enggan untuk menggunakan layanan digital, sehingga tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik tidak dapat tercapai secara optimal.

## **3. Stabilitas dan Kinerja Sistem Pelayanan**

Stabilitas dan kinerja sistem merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan E-Government. Sistem yang stabil akan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendukung kelancaran proses pelayanan publik. Dalam implementasinya di Indonesia, masih terdapat berbagai kendala terkait stabilitas sistem. Gangguan teknis seperti server down, lambatnya akses, serta error pada aplikasi sering kali menjadi keluhan utama masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi yang digunakan masih belum sepenuhnya memadai untuk mendukung kebutuhan pelayanan digital yang semakin meningkat.

Selain itu, kinerja sistem juga dipengaruhi oleh kemampuan dalam menangani jumlah pengguna yang besar. Pada saat tertentu, seperti pendaftaran layanan publik atau pengurusan dokumen penting, terjadi lonjakan pengguna yang signifikan. Jika sistem tidak mampu mengakomodasi lonjakan tersebut, maka akan terjadi penurunan kinerja yang berdampak pada kualitas layanan. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan investasi yang lebih besar dalam pengembangan infrastruktur teknologi, seperti peningkatan kapasitas server, penggunaan teknologi cloud computing, serta sistem backup yang handal. Selain itu, monitoring sistem secara real-time juga penting untuk mendeteksi dan mengatasi gangguan dengan cepat. Dengan sistem yang stabil dan berkinerja tinggi, pelayanan E-Government dapat berjalan lebih efektif dan efisien, sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

## **4. Responsivitas Layanan dan Interaksi Pengguna**

Responsivitas layanan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam E-Government. Responsivitas mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu merespons kebutuhan, pertanyaan, serta keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Dalam praktiknya, masih banyak layanan E-Government yang belum memiliki sistem respons yang optimal. Keluhan masyarakat sering kali tidak ditanggapi dengan cepat, bahkan dalam beberapa kasus tidak mendapatkan respon sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara pemerintah dan masyarakat masih bersifat satu arah. Untuk meningkatkan responsivitas, pemerintah perlu mengembangkan sistem komunikasi dua

arah yang lebih efektif, seperti layanan pengaduan online, chatbot, dan call center. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga diperlukan agar mampu memberikan pelayanan yang responsif dan profesional. Responsivitas yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan E-Government.

### 5. Sinkronisasi Kebijakan dan Implementasi Teknologi

Sinkronisasi antara kebijakan dan implementasi merupakan faktor penting dalam keberhasilan E-Government. Kebijakan yang baik harus diikuti dengan pelaksanaan yang konsisten di lapangan. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat kesenjangan antara kebijakan dan implementasi. Banyak kebijakan yang bersifat umum dan belum memberikan panduan teknis yang jelas bagi instansi pemerintah. Akibatnya, setiap instansi mengembangkan sistemnya sendiri tanpa koordinasi yang baik. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan kebijakan yang lebih terintegrasi serta mekanisme koordinasi yang efektif antar instansi. Selain itu, evaluasi secara berkala juga penting untuk memastikan bahwa implementasi berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

### 6. Tantangan Struktural dan Kultural dalam Digitalisasi Pemerintahan

Implementasi E-Government tidak hanya menghadapi tantangan teknis, tetapi juga tantangan struktural dan kultural. Budaya birokrasi yang masih konvensional menjadi salah satu hambatan utama dalam transformasi digital. Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat juga menjadi kendala dalam penggunaan layanan E-Government. Banyak masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, sehingga membutuhkan edukasi dan pendampingan. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan perubahan budaya organisasi serta peningkatan literasi digital masyarakat. Transformasi digital harus diiringi dengan perubahan pola pikir dan cara kerja yang lebih adaptif terhadap teknologi.

**Tabel 1. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan E-Government dan Implementasinya di Indonesia**

Dimensi Kualitas	Indikator Utama	Kondisi Aktual	Permasalahan	Upaya Perbaikan
<b>Aksesibilitas</b>	Kemudahan akses, navigasi	Sebagian sistem sudah online	Sulit digunakan, akses terbatas	Desain user-friendly, perluasan internet
<b>Keamanan</b>	Perlindungan data	Sistem mulai berkembang	Risiko kebocoran data	Penguatan sistem keamanan
<b>Stabilitas</b>	Keandalan sistem	Belum stabil sepenuhnya	Server down, lambat	Upgrade infrastruktur
<b>Responsivitas</b>	Interaksi pengguna	Masih terbatas	Respon lambat	Penguatan help desk
<b>Integrasi</b>	Sinkronisasi sistem	Belum terintegrasi	Sistem terpisah	Integrasi platform
<b>Sosial &amp; Budaya</b>	Literasi digital	Masih rendah	Gap digital	Edukasi masyarakat

Berdasarkan tabel analisis yang telah disajikan, dapat diketahui bahwa implementasi E-Government di Indonesia masih berada dalam tahap pengembangan yang belum sepenuhnya optimal. Meskipun berbagai dimensi kualitas pelayanan telah mulai diterapkan, namun masih terdapat kesenjangan antara kondisi ideal dengan realitas di lapangan. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa kebijakan yang ada belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

Salah satu temuan utama dari analisis tersebut adalah bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Aksesibilitas yang baik tidak akan memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sistem yang stabil. Begitu pula dengan keamanan data yang tinggi tidak akan berdampak signifikan apabila masyarakat tidak merasa terbantu dalam menggunakan layanan yang tersedia. Oleh karena itu, pendekatan yang digunakan dalam pengembangan E-Government harus bersifat holistik dan terintegrasi.

Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan bahwa permasalahan utama dalam implementasi E-Government bukan hanya terletak pada aspek teknologi, tetapi juga pada aspek kebijakan dan manajemen. Kurangnya koordinasi antar instansi serta belum adanya standar yang jelas dalam pengembangan sistem menjadi salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya ketidaksinkronan dalam pelayanan publik. Hal ini

mengindikasikan bahwa reformasi birokrasi menjadi elemen penting dalam mendukung keberhasilan E-Government.

Di sisi lain, faktor sosial dan budaya juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat keberhasilan implementasi E-Government. Rendahnya literasi digital masyarakat serta kurangnya kepercayaan terhadap sistem digital menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi yang berkelanjutan serta peningkatan transparansi dalam pengelolaan layanan digital. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan E-Government tidak hanya bergantung pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah dalam mengelola berbagai aspek yang terkait secara menyeluruh. Pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Indonesia.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kebijakan E-Government di Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transformasi digital yang dilakukan oleh pemerintah melalui penerapan sistem berbasis elektronik telah memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat, terutama dalam hal akses layanan, efisiensi waktu, serta transparansi dalam proses administrasi. Namun demikian, implementasi kebijakan tersebut masih belum sepenuhnya optimal dan menghadapi berbagai tantangan yang kompleks. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-Government dipengaruhi oleh beberapa dimensi utama, yaitu aksesibilitas layanan, keamanan informasi, stabilitas sistem, responsivitas pelayanan, sinkronisasi kebijakan, serta faktor struktural dan kultural. Setiap dimensi memiliki keterkaitan yang erat dan saling mempengaruhi dalam menentukan keberhasilan implementasi E-Government. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus melalui pendekatan yang terintegrasi dan menyeluruh. Permasalahan utama yang dihadapi dalam implementasi E-Government di Indonesia meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya integrasi antar sistem, serta belum optimalnya koordinasi antar instansi pemerintah. Selain itu, aspek keamanan data dan perlindungan privasi juga menjadi isu penting yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui E-Government, pemerintah perlu melakukan berbagai upaya strategis, antara lain memperkuat infrastruktur teknologi, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, serta mengembangkan kebijakan yang lebih spesifik dan terintegrasi. Selain itu, peningkatan literasi digital masyarakat dan penyediaan layanan yang inklusif juga menjadi hal yang sangat penting dalam memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan secara merata. Dengan demikian, keberhasilan implementasi E-Government tidak hanya bergantung pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan kebijakan, sumber daya manusia, serta partisipasi aktif masyarakat. Apabila seluruh aspek tersebut dapat dikelola dengan baik, maka E-Government berpotensi menjadi instrumen yang efektif dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

#### Referensi

1. Abdussamad, Z., Karinda, K., Nursin, E., & Sandewa, F. (2024). E-Government di Indonesia: Sebuah Analisis Bibliometrik dan Dampaknya pada Pengembangan Kajian Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2), 15.
2. Azmi, I. F., & Asmarianti, A. (2019, December). Studi Kebijakan E-Government di Indonesia: Membangun E-Government Yang Berorientasi Pada Kualitas Layanan. In *SENSITIF: Seminar Nasional Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi* (pp. 889-896).
3. Atmajaya, D. G., & Wirata, G. (2021). Peranan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Desa Sanding Kecamatan Tampaksiring. *Widyana*, 18(1), 1-11.
4. Badii, R. R., & Nurdin, N. (2025). Implementasi kebijakan e-government dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai Provinsi Papua Tengah (Doctoral dissertation, Institut Pemerintah Dalam Negeri).
5. Bao, B., Ayomi, H. V., Bakri, H., & Ndibau, P. (2023). Penerapan e-government dalam pelayanan publik di Kota Jayapura. *Journal on Education*, 5(2), 4147-4157.
6. Juliarso, A. (2019). Analisis implementasi e-government dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pada pemerintah daerah kabupaten ciamis. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 10-15.
7. Kurniati, P. S., Gislawati, R. T., Safitri, F. N., & Lutpi, A. J. (2023). Implementasi kebijakan e-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kota Bandung. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(4), 875-886.
8. Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 13(2), 154-157.
9. Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44-54.
10. Mahendrardi, M., & Ardiyansah, A. (2022). Pemanfaatan E-Government Berbasis Website Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kota Semarang). *Gema Publica*, 7(1), 197-211.

11. Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57.
12. Ramadhani, R., Abdillah, M., Santoso, I., Destrio, Y., Hadi, D., & Maulana, A. (2024). Inovasi e-government dalam meningkatkan kualitas administrasi pelayanan publik: Studi kasus inovasi pemerintah daerah Kabupaten Jember. *Interelasi Humaniora*, 1(2), 62-79.
13. Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Government: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2070-2089.
14. Syaepudin, B., & Nurlukman, A. D. (2022). Kualitas pelayanan publik melalui e-government dengan aplikasi tangerang gemilang. *Jurnal Pekommas*, 7(1), 53-62.
15. Tasyah, A., Septiya, S. J. P., Fernanda, R. A., & Chesilia, P. (2021). Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal (Best practice of e-government policies in implementing public services in the new normal era). *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik (Jasispol)*, 1(1), 21-33.