

Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima

Nurlaila Nurlaila

Universitas Mbojo Bima

Korespondensi penulis: lailaamin975@gmail.com

Zuriatin Zuriatin

STKIP Taman Siswa Bima

Nurhasanah Nurhasanah

STKIP Bima

Abstract. *The urgency of this research lies in the importance of digital transformation in enhancing the quality of public services in Bima Regency. This study employs a qualitative descriptive approach to explore digital transformation in public services in Bima Regency. The research subjects involve local government officials, SKPD employees, and the general public to obtain a broad perspective on the obstacles and solutions in digital transformation. The research findings indicate that the implementation of e-Government faces various significant challenges, including accessibility, digital literacy, cultural and organizational changes, official support, and budget allocation. Bima Regency requires an inclusive and affordable approach to develop e-Government services accessible to all layers of society, including those in remote areas and vulnerable groups. Digital literacy emerges as a crucial factor in confronting digital transformation, and structured digital literacy programs can assist the public and government employees in acquiring the necessary knowledge and skills. Cultural and organizational changes are also vital in adopting e-Government, necessitating organizational restructuring, capacity building, and continuous learning. Support from officials and public awareness are also crucial factors in the successful implementation of e-Government. With commitment from officials and public awareness of the benefits of e-Government, local governments can accelerate technology adoption and ensure widespread participation from all layers of society. Additionally, adequate budget allocation is crucial in supporting the development of e-Government, enabling the construction of robust technological infrastructure and enhancing service accessibility.*

Keywords: *Digital Transformation; Public Services Challenges and Prospects; e-Government*

Abstrak. Urgensi dari penelitian ini terletak pada pentingnya transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Bima. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam mengeksplorasi transformasi digital dalam pelayanan publik di Kabupaten Bima. Subyek penelitian melibatkan pejabat pemerintah Daerah, karyawan SKPD, dan masyarakat umum untuk memperoleh perspektif yang luas mengenai hambatan dan solusi dalam transformasi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-Government dihadapkan pada berbagai tantangan yang signifikan, termasuk aksesibilitas, literasi digital, perubahan budaya dan organisasional, dukungan pejabat, serta alokasi anggaran. Kabupaten Bima memerlukan pendekatan inklusif dan terjangkau untuk mengembangkan layanan e-Government agar dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil dan kelompok rentan. Literasi digital menjadi faktor penting dalam menghadapi transformasi digital, dan program literasi digital yang terstruktur dapat membantu masyarakat dan pegawai pemerintah memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan. Perubahan budaya dan organisasional juga penting dalam mengadopsi e-Government, yang memerlukan restrukturisasi organisasi, peningkatan kapasitas, dan pembelajaran berkelanjutan. Dukungan dari pejabat dan kesadaran masyarakat juga menjadi faktor krusial dalam kesuksesan implementasi e-Government. Dengan komitmen dari pejabat dan kesadaran masyarakat terhadap manfaat e-Government, pemerintah daerah dapat mempercepat adopsi teknologi dan memastikan partisipasi yang luas dari seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, alokasi anggaran yang memadai sangat penting dalam mendukung perkembangan e-Government, yang memungkinkan pembangunan infrastruktur teknologi yang kuat dan meningkatkan aksesibilitas layanan.

Kata kunci: *Tranformasi Digital; Pelayanan Publik' Tantangan dan Prospek; e-Governement*

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia merupakan salah satu upaya strategis untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Suwarno & Wati, 2020). Proses transformasi ini diharapkan dapat menghadirkan layanan yang lebih efisien, transparan, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Hardi & Gohwong, 2020). Namun, perjalanan menuju transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan ini tidaklah mudah. Indonesia, sebagai negara kepulauan dengan keragaman geografis dan demografis yang luas, menghadapi sejumlah tantangan yang kompleks dalam mewujudkan visi tersebut (Kuswati et al., 2022).

Aksesibilitas dan inklusivitas menjadi salah satu tantangan utama dalam transformasi digital pelayanan publik di Indonesia (Information, 2024). Meskipun penetrasi internet di Indonesia terus meningkat, disparitas akses digital antarwilayah masih menjadi isu kritis. Disparitas ini bukan hanya terjadi antara wilayah perkotaan dan pedesaan, tapi juga antar wilayah di Indonesia yang mempengaruhi kemampuan sebagian masyarakat untuk mengakses layanan online (Gaufman, 2020). Faktor geografis, ekonomi, dan sosial berkontribusi terhadap kesenjangan digital ini, memperlambat proses inklusivitas digital dalam pelayanan publik (Farida, Setiawan, et al., 2020).

Selain masalah aksesibilitas, rendahnya literasi digital juga menjadi penghambat utama (Arman et al., 2022). Di banyak daerah pedesaan dan bagi kelompok masyarakat yang kurang terdidik, pemahaman dan keterampilan menggunakan teknologi informasi masih terbatas (Budai & Tózsá, 2020). Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat tidak dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal (Matitah et al., 2021). Peningkatan literasi digital menjadi salah satu kunci utama untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat terlibat dalam transformasi digital (Gupta et al., 2020).

Selanjutnya, tantangan dalam pengelolaan perubahan budaya dan organisasional tidak kalah kompleks (Pakhalov et al., 2020). Transformasi digital membutuhkan pergeseran paradigma dalam cara kerja pemerintah dan interaksi dengan masyarakat (Maulana & Bafadhal, 2020). Hal ini sering kali menimbulkan resistensi dari dalam organisasi pemerintah itu sendiri, yang terbiasa dengan cara kerja konvensional. Implementasi teknologi baru membutuhkan adaptasi dan pelatihan karyawan secara luas (Utama, 2020). Selain itu, pengaruh politik dan birokrasi dapat menjadi penghambat dalam proses transformasi ini (Roblek et al., 2020).

Kemudian kurangnya integrasi sistem antar instansi juga menjadi hambatan yang signifikan (Ariana et al., 2020). Ini memperlambat aliran informasi dan koordinasi antardepartemen, yang pada gilirannya, dapat menghambat penyediaan layanan publik yang

efisien (Lytras & Şerban, 2020). Integrasi dan interoperabilitas sistem merupakan prasyarat untuk pelayanan publik yang terkoordinasi dan efektif (Vázquez-López & Marey-Perez, 2021).

Demikian di Kabupaten Bima. Transformasi layanan publik melalui digitalisasi di Kabupaten Bima berdasarkan data-data penelitian dari tahun 2020-2023 menghadapi sejumlah tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai optimalisasi implementasi e-government. Salah satu hambatan utama adalah ketidakmerataan alokasi anggaran di setiap Unit Kerja Perangkat Daerah (SKPD), yang menghambat pengembangan e-government secara menyeluruh. Selain itu, rendahnya tingkat literasi teknologi informasi di kalangan pegawai pemerintah menjadi kendala serius, menunjukkan kebutuhan akan perekrutan pegawai dengan latar belakang pendidikan di bidang teknologi informasi serta perluasan anggaran yang konsisten di seluruh SKPD. Meskipun ada upaya untuk meningkatkan prinsip-prinsip pelayanan prima, seperti edukasi masyarakat tentang aplikasi yang tersedia, namun masih terdapat hambatan seperti jaringan internet yang belum optimal, kurangnya kualitas SDM, dan letak geografis yang terpencil, yang semuanya menyulitkan penyediaan layanan publik yang efektif dan efisien (Maulana, 2020).

Dalam mengatasi tantangan ini, penting bagi pemerintah Kabupaten Bima untuk mendapatkan dukungan yang kuat dari pejabat dan masyarakat serta memperkuat pemahaman dan kompetensi dalam tata kelola e-government (Firmandayu & Elfaki, 2023). Perlunya adanya grand desain yang jelas untuk pengembangan e-government, termasuk alokasi anggaran yang memadai dan pembaruan pada server aplikasi serta website pemerintah, merupakan langkah krusial dalam meningkatkan efisiensi, kepercayaan, dan reliabilitas layanan (Firman et al., 2023). Selain itu, peningkatan literasi masyarakat terhadap aplikasi yang tersedia dan perbaikan dalam koordinasi antar unit kerja juga menjadi fokus utama (Li et al., 2021). Diperlukan langkah-langkah edukasi yang lebih aktif serta promosi layanan publik melalui media sosial agar masyarakat dapat lebih memahami dan memanfaatkan layanan-layanan yang telah disediakan secara efektif (Darmawan et al., 2020). Dengan mengatasi berbagai masalah tersebut secara holistik, diharapkan dapat tercapai pelayanan publik yang lebih efisien, responsif, dan berkualitas bagi masyarakat Kabupaten Bima.

Berikut peneliti telah merangkum hasil penelitian yang berkaitan dengan tantangan dalam adaptasi digitalisasi dalam penyediaan publik di Kabupaten Bima tahun 2020- sampai dengan 2023;

Tabel 1. Tantangan digitalisasi di Kabupaten Bima

Masalah Digitalisasi	Uraian Penyebab	Dampak
Implementasi e-government belum optimal (Renni & Rifai, 2024).	Alokasi anggaran berbeda di setiap OPD, literasi pegawai rendah, payung hukum lemah, belum ada grand desain e-government.	Pelayanan publik tidak efisien, ketidakpuasan masyarakat.
Belum menerapkan prinsip pelayanan prima (Arman et al., 2022).	Kurangnya pemahaman dan kesadaran akan pentingnya prinsip-prinsip pelayanan prima di setiap dinas pemerintah.	Kepuasan masyarakat rendah.
Akses internet tidak optimal (Firman et al., 2023).	Infrastruktur jaringan kurang, SDM kurang, geografis luas dan terpencil.	Akses informasi dan layanan terbatas.
Kurangnya dukungan pejabat (Fazil et al., 2024).	Minimnya komitmen dan dukungan aktif dari pejabat tinggi memperlambat proses implementasi digitalisasi pelayanan publik.	Implementasi kebijakan publik yang lambat.
Kualitas pelayanan perlu pemantapan (Karunia et al., 2023).	Kurang efisiensi, kepercayaan, reliabilitas, dukungan masyarakat.	Kurangnya kepercayaan publik.
Kurangnya kesadaran masyarakat tentang aplikasi (Prihanto, 2012).	Kurangnya informasi dan promosi menyebabkan minimnya kesadaran masyarakat tentang aplikasi digital untuk pelayanan publik.	Rendahnya penggunaan aplikasi oleh masyarakat.
Pengelolaan e-Government belum merata (Saputra & Frinaldi, 2023).	Perbedaan pengelolaan, sumber daya belum maksimal, kemampuan pelaksana kurang.	Inkonsistensi layanan publik.
Minimnya kompetensi media sosial (Amaliah et al., 2023).	Ketidakhahaman, kurang pelatihan, keahlian teknis minim, sumber daya terbatas, kurang strategi komunikasi digital.	Pemanfaatan media sosial yang kurang efektif.

Menghadapi tantangan-tantangan ini, transformasi digital di Indonesia khususnya di Kabupaten Bima tetap menawarkan prospek yang menjanjikan. Dengan adopsi e-government yang tepat, Pemerintah Daerah dapat meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Langkah-langkah seperti mengurangi biaya operasional, meningkatkan transparansi, dan memfasilitasi partisipasi publik dalam pengambilan keputusan menjanjikan perubahan positif dalam pelayanan publik. Namun, untuk mencapai potensi penuh e-government, diperlukan komitmen politik yang kuat, investasi berkelanjutan dalam infrastruktur teknologi informasi, peningkatan literasi digital, perlindungan data yang memadai, dan kerja sama antarinstansi yang efektif (Koniyo, 2021).

Investasi dalam infrastruktur teknologi informasi menjadi prasyarat utama untuk mewujudkan visi e-government yang inklusif (Ullah et al., 2022). Perluasan akses internet ke daerah terpencil dan peningkatan kualitas konektivitas di seluruh wilayah Kabupaten Bima

harus menjadi prioritas untuk mengurangi kesenjangan digital (Ingrams et al., 2020). Selain itu, peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat luas penting untuk memastikan bahwa semua warga negara dapat memanfaatkan layanan publik digital dengan baik. Perlindungan data dan privasi, perubahan budaya dalam organisasi pemerintah, koordinasi antar instansi, dan integrasi sistem merupakan aspek-aspek krusial dalam proses transformasi digital (Rodriguez-Hevía et al., 2020). Hanya dengan pendekatan yang komprehensif, kolaboratif, dan didorong oleh visi yang jelas serta strategi terintegrasi, Pemerintah Daerah dapat mengatasi tantangan dan memanfaatkan teknologi untuk menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan inklusif, mengokohkan fondasi untuk pertumbuhan dan pembangunan yang berkelanjutan (Fazil et al., 2024).

Dengan demikian, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengatasi tantangan dalam implementasi transformasi digital pelayanan publik melalui e-government di Kabupaten Bima. Dengan memahami masalah aksesibilitas, rendahnya literasi digital, perubahan budaya dan organisasional, kurangnya integrasi sistem antarinstansi, serta faktor-faktor lain yang menghambat proses tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang kondisi tersebut serta memberikan rekomendasi solusi yang konkrit dan berkelanjutan. Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia, khususnya di Kabupaten Bima. Meskipun transformasi ini menjanjikan manfaat besar bagi masyarakat, tantangan-tantangan yang kompleks seperti aksesibilitas terbatas, rendahnya literasi digital, perubahan budaya dan organisasional, serta kurangnya integrasi sistem antarinstansi, dapat menghambat proses tersebut. Dengan populasi yang terdiri dari beragam lapisan masyarakat dan tantangan geografis yang signifikan, Kabupaten Bima merupakan studi kasus yang relevan untuk memahami dan mengatasi hambatan-hambatan ini.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokusnya pada konteks spesifik Kabupaten Bima dalam menghadapi tantangan transformasi digital dalam pelayanan publik. Dengan menganalisis data dari tahun 2020 hingga 2023, penelitian ini memberikan pemahaman yang mutakhir tentang kondisi terkini serta masalah yang sedang dihadapi dalam implementasi e-government di daerah tersebut. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti aspek-aspek krusial seperti alokasi anggaran, literasi digital, dukungan pejabat, kualitas pelayanan, kesadaran masyarakat, dan integrasi sistem, yang merupakan kontribusi baru dalam pemahaman tentang transformasi digital pelayanan publik di tingkat lokal. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga serta solusi yang relevan untuk mengatasi tantangan dan memajukan implementasi e-government di Kabupaten Bima dan

mungkin juga daerah lain di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam mengeksplorasi transformasi digital dalam pelayanan publik di Kabupaten Bima. Lokasi penelitian di Kabupaten Bima dipilih karena representasi uniknya terhadap tantangan geografis dan demografis yang dihadapi dalam menciptakan layanan publik digital yang inklusif dan efisien. Subyek penelitian melibatkan pejabat pemerintah Daerah, karyawan SKPD, dan masyarakat umum untuk memperoleh perspektif yang luas mengenai hambatan dan solusi dalam transformasi digital. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen, memungkinkan identifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan implementasi e-government. Dalam tahap analisis data, teknik analisis konten digunakan untuk mengidentifikasi tema dan pola, mengungkap faktor-faktor penghambat serta mengidentifikasi solusi yang dapat mendorong inklusivitas dan efisiensi layanan publik digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan menjelaskan hasil penelitian berdasarkan indikator-indikator penelitian. Pertama, indikator "Aksesibilitas dan Inklusivitas" mengukur sejauh mana layanan digital tersedia dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk di daerah terpencil dan bagi kelompok masyarakat yang beragam secara geografis dan demografis. Ini meliputi pengukuran disparitas akses internet dan efektivitas upaya untuk meningkatkan konektivitas. Kedua, "Literasi Digital" sebagai indikator mengkaji tingkat pemahaman dan keterampilan masyarakat dan pegawai pemerintah dalam menggunakan teknologi digital, termasuk inisiatif untuk meningkatkan literasi digital. Ketiga, "Perubahan Budaya dan Organisasional" mengukur kemampuan adaptasi dan perubahan dalam cara kerja pemerintah serta resistensi internal terhadap transformasi digital. Keempat, "Dukungan Pejabat dan Kesadaran Masyarakat" menilai level komitmen dari pejabat tinggi dan kesadaran serta partisipasi masyarakat terhadap aplikasi dan layanan digital. Kelima, "Alokasi Anggaran" sebagai indikator penting, memantau distribusi sumber daya finansial untuk pengembangan e-government dan infrastruktur TI.

Aksesibilitas dan Inklusivitas

Aksesibilitas dan inklusivitas dalam pelayanan e-government bukan hanya merupakan prinsip dasar dalam menyediakan layanan publik yang adil dan merata, tetapi juga kunci penting

dalam memastikan keberhasilan transformasi digital di sektor Pemerintahan (Karunia et al., 2023). Aspek-aspek ini menekankan pentingnya memungkinkan semua anggota masyarakat, tanpa terkecuali, untuk mengakses dan memanfaatkan layanan digital yang disediakan oleh pemerintah, sehingga memastikan bahwa tidak ada individu atau kelompok yang tertinggal dalam era digital (Prihanto, 2012). Aksesibilitas memastikan bahwa layanan e-government dapat diakses dengan mudah oleh semua orang, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil, penyandang disabilitas, kelompok masyarakat rentan, dan mereka yang memiliki keterbatasan teknis atau keuangan. Sementara itu, inklusivitas memastikan bahwa layanan tersebut dirancang dan diimplementasikan dengan cara yang memperhitungkan dan menghormati keragaman kebutuhan, preferensi, dan kondisi hidup masyarakat, memungkinkan partisipasi yang luas dan efektif dalam proses pemerintahan digital. Ini tidak hanya meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan publik, tetapi juga mendorong kepercayaan dan keterlibatan masyarakat, memperkuat partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan, dan memperkuat demokrasi (Saputra & Frinaldi, 2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi e-government di Kabupaten Bima menghadapi tantangan signifikan yang berkaitan dengan aksesibilitas dan inklusivitas, namun sekaligus menawarkan prospek yang menjanjikan untuk transformasi layanan publik. Di Kabupaten Bima, dengan keragaman geografis dan sosial ekonominya, menyoroti kebutuhan krusial untuk pendekatan yang lebih inklusif dan terjangkau dalam pengembangan dan penyelenggaraan layanan e-government. Dari perencanaan hingga pelaksanaan, setiap aspek layanan e-government di Bappeda, Disdukcapil, RSUD, Dinas PMPTSP, dan BKPSDM memerlukan strategi khusus untuk mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang yang ada.

Pertama, di tingkat Bappeda, yang bertanggung jawab untuk e-Planning, tantangan utamanya adalah bagaimana memastikan bahwa perencanaan pembangunan mencakup infrastruktur TI yang memadai di seluruh Kabupaten Bima. Hal ini mencakup memastikan konektivitas internet yang stabil dan terjangkau di daerah terpencil, yang sering kali terhalang oleh keterbatasan infrastruktur fisik dan ekonomi. Prospeknya, dengan perencanaan yang efektif, e-Planning dapat memfasilitasi partisipasi publik yang lebih luas dalam proses pembangunan, menyediakan data dan informasi yang lebih akurat untuk pengambilan keputusan, dan memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik.

Kedua, Disdukcapil Kabupaten Bima memiliki tanggung jawab kritis dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara digital. Tantangannya meliputi mengatasi keterbatasan akses masyarakat ke perangkat teknologi dan internet, serta membangun sistem yang mudah digunakan oleh semua kelompok masyarakat, termasuk lansia

dan penyandang disabilitas. Prospek inklusivitas di sini melibatkan penggunaan teknologi untuk mempercepat proses administrasi kependudukan, seperti pendaftaran kelahiran dan kematian, serta penerbitan dokumen kependudukan, yang semua dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya untuk masyarakat.

Ketiga, RSUD Kabupaten Bima dihadapkan pada tantangan untuk menyediakan layanan kesehatan elektronik (e-Health) yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Ini termasuk memastikan bahwa sistem informasi kesehatan mudah diakses dan digunakan oleh pasien dan tenaga kesehatan, serta mengatasi masalah privasi dan keamanan data pasien. Prospek e-Health termasuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui pengelolaan rekam medis elektronik, konsultasi online, dan sistem antrian online, yang dapat mengurangi waktu tunggu dan memperbaiki akses ke layanan kesehatan.

Keempat, Dinas PMPTSP Kabupaten Bima menghadapi tantangan dalam menyederhanakan proses perizinan dan nonperizinan melalui digitalisasi. Tantangan utama mencakup membangun sistem yang integratif dan user-friendly, serta meningkatkan kesadaran dan kapabilitas masyarakat dan pelaku usaha dalam menggunakan layanan digital. Peluang di sektor ini mencakup percepatan proses perizinan, transparansi yang lebih besar, dan pengurangan praktik korupsi, yang secara keseluruhan dapat mendorong iklim investasi yang lebih kondusif di Kabupaten Bima.

Kelima, BKPSDM Kabupaten Bima dengan topik e-kinerja menghadapi tantangan dalam menerapkan sistem penilaian kinerja yang adil dan transparan melalui platform digital. Masalah seperti resistensi terhadap perubahan, kebutuhan pelatihan bagi pegawai, dan keandalan sistem TI merupakan tantangan yang harus diatasi. Prospeknya termasuk peningkatan akuntabilitas dan produktivitas pegawai, serta pengelolaan sumber daya manusia pemerintah yang lebih efisien.

Secara keseluruhan, tantangan implementasi e-government di Kabupaten Bima melibatkan aspek teknis, sosial, dan budaya yang kompleks. Namun, dengan adopsi strategi yang tepat, seperti investasi dalam infrastruktur TI, pelatihan dan edukasi masyarakat, serta kebijakan yang mendukung inklusivitas, prospek untuk transformasi layanan publik menjadi lebih efisien, transparan, dan dapat diakses oleh semua masyarakat sangatlah terbuka. Pendekatan yang berfokus pada aksesibilitas dan inklusivitas tidak hanya akan membantu Kabupaten Bima dalam mengatasi hambatan geografis dan sosial ekonomi yang ada, tetapi juga memperkuat fondasi untuk pembangunan berkelanjutan yang inklusif dan partisipatif.

Literasi Digital

Literasi digital bagi Sumber Daya Manusia (SDM) pemerintah daerah memegang peranan kritical dalam implementasi e-Government, mengingat kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi secara efisien esensial untuk merancang, mengembangkan, dan mengelola layanan publik digital yang meningkatkan akses dan kualitas interaksi antara pemerintah dengan masyarakat (Amaliah et al., 2023). Kemahiran ini tidak hanya memfasilitasi penyediaan layanan yang lebih cepat dan lebih mudah diakses oleh masyarakat, tetapi juga mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan transparansi, memperkuat akuntabilitas, dan mengamankan data serta informasi penting dari ancaman siber. Dengan literasi digital, SDM pemerintah daerah dapat lebih efektif dalam memanfaatkan teknologi untuk kolaborasi lintas sektor, mendorong inovasi dalam penyediaan layanan, serta cepat beradaptasi dengan perubahan dan tantangan teknologi masa depan. Hal ini menunjukkan bahwa literasi digital tidak hanya membuka akses terhadap teknologi, tetapi juga memperkaya SDM pemerintah daerah dengan keterampilan untuk memanfaatkan potensi teknologi dalam menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan inklusif, memastikan e-Government berfungsi sebagai alat yang efektif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ziemba & Papaj, 2012).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fektivitas literasi digital dalam konteks penyelenggaraan layanan publik telah menjadi titik fokus penting bagi pemerintah dan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas interaksi antara keduanya. Dengan implementasi program literasi digital yang terstruktur melalui tahapan persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi, terdapat peningkatan signifikan dalam pengetahuan dan keterampilan penggunaan layanan digital. Tahap persiapan yang melibatkan sosialisasi secara luas telah berhasil membangun kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya literasi digital, mereduksi kesenjangan informasi dan mempersiapkan masyarakat untuk transisi ke era digital. Langkah ini penting tidak hanya untuk memperkenalkan inisiatif layanan publik digital yang telah dikembangkan, tapi juga untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat memiliki akses dan pemahaman yang sama terhadap layanan tersebut. Tahap pelaksanaan yang menekankan pada penyuluhan praktis memungkinkan peserta tidak hanya memahami teori di balik layanan digital, tetapi juga menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari, sebuah langkah krusial untuk memastikan literasi digital bukan hanya sekedar pengetahuan, tapi juga praktik yang terinternalisasi.

Di sisi lain, tahap evaluasi melalui kuesioner memberikan bukti konkret tentang efektivitas program ini, dengan mayoritas peserta melaporkan peningkatan signifikan dalam

pengetahuan dan keterampilan mereka. Ini menunjukkan bahwa pendekatan yang diambil dalam program literasi digital ini yang meliputi teori dan praktek adalah metode yang efektif untuk meningkatkan literasi digital. Lebih dari itu, peningkatan literasi digital membawa dampak luas terhadap penyelenggaraan layanan publik, termasuk peningkatan efisiensi kerja pegawai pemerintah dan kemudahan akses bagi masyarakat. Dengan basis masyarakat yang lebih melek digital, proses layanan publik menjadi lebih cepat dan akurat, mengurangi kebutuhan untuk interaksi tatap muka yang memakan waktu. Peningkatan literasi digital juga mendukung inovasi dalam layanan publik dan membantu membangun transparansi serta akuntabilitas. Dalam skala yang lebih luas, ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan publik tetapi juga memperkuat fondasi demokrasi digital, menciptakan interaksi yang lebih dinamis, responsif, dan inklusif antara pemerintah dan masyarakat. Kesimpulannya, literasi digital berperan sebagai katalis dalam transformasi layanan publik, menuju sistem yang lebih efisien, transparan, dan inklusif, membuka jalan bagi pemerintahan yang lebih terbuka dan masyarakat yang lebih berdaya.

Perubahan Budaya dan Organisasional

Perubahan budaya dan organisasional merupakan aspek penting dalam proses penerapan e-Government di lingkup pemerintah daerah, dimana transisi ke arah digitalisasi layanan publik menuntut adaptasi yang mendalam baik dari sisi struktural organisasi maupun mindset para stakeholder terkait (Koniyo, 2021). Implementasi e-Government tidak sekedar mengenai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam operasional pemerintahan, melainkan juga tentang transformasi cara kerja, komunikasi, dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat (Haerofiatna & Chaidir, 2023). Dalam konteks ini, pemerintah daerah dihadapkan pada tantangan untuk mengubah budaya kerja yang konvensional menjadi lebih terbuka, transparan, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Hal ini meniscayakan upaya peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan dan pembelajaran berkelanjutan tentang teknologi digital, serta pengembangan kebijakan yang mendukung inovasi dan kolaborasi lintas sektor (Alshehri et al., 2022). Perubahan organisasional juga mengimplikasikan restrukturisasi dan optimasi proses bisnis untuk menciptakan sistem yang lebih efisien dan efektif, menghilangkan silo kerja yang menghambat pertukaran informasi, dan memperkuat koordinasi antar-unit kerja dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas. Proses transformasi ini memerlukan kepemimpinan yang kuat, visi yang jelas, dan komitmen dari semua level organisasi untuk bersama-sama menavigasi perubahan, mengatasi hambatan, dan memanfaatkan peluang yang dibawa oleh era digital, demi mencapai tujuan utama penerapan e-Government yaitu peningkatan kualitas layanan publik dan penguatan partisipasi masyarakat

dalam pemerintahan (Farida, Lampung, et al., 2020).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan e-Government di Kabupaten Bima membawa angin segar terhadap perubahan budaya dan organisasional dalam lingkungan pemerintahan daerah. Transformasi digital ini mengharuskan adanya pergeseran paradigma dari sistem administrasi yang tradisional menuju praktik yang lebih modern, terbuka, dan transparan. Ini bukan sekadar penggantian alat kerja dari manual menjadi digital, melainkan sebuah revolusi cara berpikir dan bertindak dalam menyediakan layanan publik. Para pemangku kebijakan dan pegawai pemerintah di Kabupaten Bima dihadapkan pada tugas berat untuk meninggalkan zona nyaman mereka, memeluk teknologi baru, dan mengadopsi etos kerja yang berorientasi pada hasil. Selain itu, peningkatan kapasitas dan literasi digital menjadi prioritas utama, mengingat keberhasilan implementasi e-Government sangat bergantung pada kemampuan individu dan organisasi dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi informasi. Proses ini juga mencakup restrukturisasi organisasi untuk membuatnya lebih lincah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta revisi kebijakan untuk memfasilitasi inovasi dan kolaborasi antardepartemen yang lebih erat.

Di sisi lain, transisi menuju e-Government juga membuka peluang untuk meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Layanan berbasis digital menawarkan kemudahan akses dan transparansi yang lebih besar, memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi secara lebih aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan layanan publik. Hal ini, pada gilirannya, membantu membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah dan mendorong penciptaan layanan publik yang lebih responsif dan inklusif.

Dukungan Pejabat dan Kesadaran Masyarakat

Dukungan pejabat dan kesadaran masyarakat merupakan dua aspek kunci dalam kesuksesan penerapan e-Government dalam penyelenggaraan layanan publik di daerah (Suwarno & Wati, 2020). Pejabat daerah berperan penting dalam menetapkan visi, menyediakan sumber daya, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi dan transformasi digital. Komitmen dari para pejabat tidak hanya terbatas pada penyediaan infrastruktur teknologi yang memadai, tetapi juga meliputi inisiatif untuk membangun kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendidikan (Hardi & Gohwong, 2020). Mereka harus berperan sebagai pemimpin perubahan, mendorong budaya organisasi yang fleksibel dan responsif terhadap teknologi baru. Pejabat yang mendukung inovasi digital mampu mempercepat adopsi e-Government, memfasilitasi kolaborasi lintas sektor, dan memastikan bahwa investasi teknologi membawa dampak positif bagi efisiensi layanan publik dan kepuasan masyarakat (Kuswati et al., 2022).

Di sisi lain, kesadaran dan penerimaan masyarakat terhadap e-Government sangat menentukan tingkat penggunaan dan keberhasilan inisiatif ini. Masyarakat perlu memahami manfaat yang ditawarkan oleh e-Government, seperti kemudahan akses layanan, transparansi proses administrasi, dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, strategi komunikasi dan edukasi yang efektif sangat diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang e-Government. Ini termasuk kampanye informasi, workshop, dan penggunaan media sosial untuk menyebarkan informasi tentang cara mengakses dan menggunakan layanan e-Government. Meningkatkan literasi digital masyarakat juga menjadi aspek penting, sehingga mereka tidak hanya siap menggunakan layanan digital, tetapi juga mampu berpartisipasi dalam pembangunan masyarakat yang lebih transparan dan akuntabel. Dengan dukungan pejabat dan kesadaran masyarakat yang tinggi, penerapan e-Government di daerah dapat mencapai tujuannya dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan memperkuat demokrasi partisipatif.

Hasil penelitian menunjukkan Penerapan e-Government di Kabupaten Bima menandai titik balik dalam cara pemerintah daerah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola layanan publik. Langkah ini mencerminkan komitmen untuk memodernisasi administrasi publik dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat melalui penggunaan teknologi informasi. Dukungan kuat dari pejabat daerah telah menjadi katalis penting dalam memajukan agenda digital ini, di mana mereka tidak hanya berperan sebagai pembuat kebijakan tetapi juga sebagai pemimpin perubahan yang menginspirasi inovasi dan adaptasi di semua tingkatan pemerintahan. Pejabat daerah memainkan peran sentral dalam menyusun strategi, mengalokasikan sumber daya, dan memastikan implementasi e-Government sejalan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Mereka juga berusaha keras untuk menciptakan budaya organisasi yang mendukung pembelajaran dan penggunaan teknologi baru, yang merupakan langkah kritis untuk mengatasi tantangan internal dan memastikan adopsi teknologi secara luas di lingkungan pemerintahan.

Sementara itu, tingkat kesadaran dan penerimaan masyarakat terhadap e-Government di Kabupaten Bima berperan vital dalam menentukan keberhasilan implementasi ini. Upaya intensif telah dilakukan untuk meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat, mulai dari sosialisasi manfaat e-Government hingga pelatihan penggunaan layanan digital. Ini merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan dan daerah terpencil, dapat mengakses dan memanfaatkan layanan e-Government. Keterlibatan masyarakat melalui feedback dan partisipasi aktif dalam pengembangan layanan e-Government juga menjadi aspek kunci, karena ini membantu pemerintah daerah untuk secara

berkelanjutan meningkatkan dan menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat. Melalui sinergi antara dukungan pejabat yang visioner dan kesadaran masyarakat yang meningkat, Kabupaten Bima bergerak menuju transformasi digital yang tidak hanya memperkuat efisiensi administratif tetapi juga mendorong transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan daerah.

Alokasi Anggaran

Peningkatan alokasi anggaran pemerintah daerah dalam mendukung implementasi e-government (e-gov) menjadi penting karena memungkinkan adopsi teknologi terbaru, mempercepat transformasi digital, meningkatkan aksesibilitas layanan publik, meningkatkan efisiensi dan transparansi, menggalakkan partisipasi masyarakat, serta meningkatkan daya saing wilayah (Farida, Setiawan, et al., 2020). Dengan alokasi anggaran yang memadai, pemerintah daerah dapat membangun infrastruktur teknologi yang kuat, meningkatkan kualitas layanan publik, dan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pertumbuhan ekonomi dan inovasi. Sebagai hasilnya, hal ini akan memberikan manfaat besar bagi masyarakat serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang responsif dan akuntabel (Arman et al., 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Upaya peningkatan alokasi anggaran dalam APBD Kabupaten Bima menjadi suatu keharusan yang esensial dalam mendukung perkembangan e-government (e-gov) di wilayah tersebut. Kabupaten Bima, sebagai bagian dari Indonesia yang sedang mengalami percepatan transformasi digital, memerlukan investasi yang signifikan dalam infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan responsivitas pelayanan publik. Dalam hal ini, peningkatan alokasi anggaran merupakan langkah strategis untuk memastikan bahwa infrastruktur dasar e-gov, seperti jaringan internet, sistem manajemen data terpusat, dan aplikasi berbasis web, dapat dibangun dan dioperasikan dengan optimal. Melalui pengalokasian dana yang memadai, Kabupaten Bima dapat mempercepat adopsi teknologi terbaru dalam penyelenggaraan layanan publik, termasuk pembangunan portal pemerintah digital yang interaktif, aplikasi seluler untuk akses mudah, serta integrasi sistem yang memungkinkan pertukaran data yang efisien antara berbagai unit pelayanan.

Selain itu, peningkatan alokasi anggaran dalam APBD Kabupaten Bima juga berperan penting dalam meningkatkan aksesibilitas layanan e-gov kepada masyarakat secara merata di seluruh wilayah. Kabupaten Bima, dengan keragaman geografis dan demografisnya, memerlukan pendekatan inklusif dalam pembangunan e-gov untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya. Dengan dana yang cukup, pemerintah daerah dapat melaksanakan program-program pelatihan dan sosialisasi tentang penggunaan teknologi

kepada masyarakat, meningkatkan akses internet di daerah pedesaan, serta memperkuat pusat layanan informasi untuk mendukung partisipasi aktif warga dalam proses e-gov. Selain itu, investasi dalam pengembangan aplikasi seluler dan portal pemerintah yang responsif terhadap kebutuhan lokal juga akan membantu memperluas cakupan layanan dan memperbaiki kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, peningkatan alokasi anggaran dalam APBD Kabupaten Bima bukan hanya tentang membangun infrastruktur teknologi, tetapi juga tentang menciptakan kesempatan yang adil bagi semua warga untuk terlibat dalam era digitalisasi ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Bahwa implementasi e-Government dihadapkan pada berbagai tantangan yang signifikan, termasuk aksesibilitas, literasi digital, perubahan budaya dan organisasional, dukungan pejabat, serta alokasi anggaran. Kabupaten Bima memerlukan pendekatan inklusif dan terjangkau untuk mengembangkan layanan e-Government agar dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil dan kelompok rentan. Literasi digital menjadi faktor penting dalam menghadapi transformasi digital, dan program literasi digital yang terstruktur dapat membantu masyarakat dan pegawai pemerintah memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan. Perubahan budaya dan organisasional juga penting dalam mengadopsi e-Government, yang memerlukan restrukturisasi organisasi, peningkatan kapasitas, dan pembelajaran berkelanjutan. Dukungan dari pejabat dan kesadaran masyarakat juga menjadi faktor krusial dalam kesuksesan implementasi e-Government. Dengan komitmen dari pejabat dan kesadaran masyarakat terhadap manfaat e-Government, pemerintah daerah dapat mempercepat adopsi teknologi dan memastikan partisipasi yang luas dari seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, alokasi anggaran yang memadai sangat penting dalam mendukung perkembangan e-Government, yang memungkinkan pembangunan infrastruktur teknologi yang kuat dan meningkatkan aksesibilitas layanan.

Saran

Adapun saran penelitian meliputi analisis infrastruktur TI untuk aksesibilitas merata, studi literasi digital masyarakat, evaluasi perubahan budaya organisasional, pengukuran dukungan pejabat dan kesadaran masyarakat terhadap e-Government, serta analisis alokasi anggaran untuk efektivitas implementasi. Analisis ini bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan inklusivitas layanan publik. Diharapkan, saran ini memberikan wawasan yang

berharga bagi pemerintah daerah Kabupaten Bima dalam memperbaiki implementasi e-Government, menghasilkan layanan yang lebih responsif, dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alshehri, A., Alharbi, S., Khayyat, M., & Aboulola, O. (2022). *Global E-Government Trends , Challenges And Opportunities. January*. <https://doi.org/10.18421/SAR44>
- Amaliah, S. M., Hafiar, H., & Dewi, R. (2023). Analisis Aksesibilitas Website Pemerintah Provinsi Indonesia Sebagai Implementasi Corporate Digital Responsibility Terhadap E-Government. *Prologia*, 7(2), 473–486. <https://doi.org/10.24912/Pr.V7i2.24456>
- Ariana, S., Azim, C., & Antoni, D. (2020). Clustering Of ICT Human Resources Capacity In The Implementation Of E-Government In Expansion Area: A Case Study From Pali Regency. *Cogent Business And Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1754103>
- Arman, A., Ishaka, M., & Haeril, H. (2022). Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Terhadap Kualitas Laporan Keuangan SKPD (Studi Pada Kantor BPPKAD Kabupaten Bima). *YUME: Journal Of ...*, 5(3), 245–250. <https://doi.org/10.37531/Yume.Vxix.547>
- Budai, B. B., & Tózsai, I. (2020). Regional Inequalities In Front-Office Services: Focus Shift In E-Government Front Offices And Their Regional Projections In Hungary. *Regional Statistics*, 10(2), 206–227. <https://doi.org/10.15196/RS100212>
- Darmawan, A. K., Siahaan, D. O., Susanto, T. D., Walid, M., Umam, B. A., & Hidayanto, A. N. (2020). Identifying The Differing Service Maturity Levels Of Mobile-Based Smart Regency With E-Government Adoption Model (GAM) Framework. *7th International Conference On ICT For Smart Society: Aiot For Smart Society, ICISS 2020 - Proceeding, November*. <https://doi.org/10.1109/ICISS50791.2020.9307540>
- Farida, I., Lampung, U. B., Setiawan, R., Maryatmi, A. S., & Juwita, N. (2020). The Implementation Of E-Government In The Industrial Revolution Era 4.0 In Indonesia. *International Journal Of Progressive Sciences And Technologies (IJPSAT)*, 22(2), 340–346. <http://ijpsat.ijsh-t-journals.org>
- Farida, I., Setiawan, R., Maryatmi, A. S., & Juwita, N. (2020). The Implementation Of E-Government In The Industrial Revolution Era 4.0 In Indonesia. *International Journal Of Progressive Sciences And Technologies (IJPSAT)*, 22(2), 340–346. <http://ijpsat.ijsh-t-journals.org>
- Fazil, A. W., Hakimi, M., Aslamzai, S., & Quch, M. M. (2024). A Review Of E-Government Practices In The Age Of Digitalization. *International Journal Of Multidisciplinary Approach Research And Science*, 2(02), 511–527. <https://doi.org/10.59653/Ijmars.V2i02.568>
- Firman, F., Sahrul, S., & Ramadoan, S. (2023). Analysis Of Efforts In The Development Of Local Government: E-Government And Public Service Management. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 25–36. <http://www.jurnal-umbuton.jurnal.umbuton.ac.id/index.php/jsip/article/view/3465%0Ahttp://www.jurnal-umbuton.jurnal.umbuton.ac.id/index.php/jsip/article/download/3465/1973>

- Firmandayu, N., & Elfaki, K. E. (2023). The Electronic Government Policy-Based Green Constitution Towards Good Governance. *Journal Of Sustainable Development And Regulatory Issues (JSDERI)*, 1(2), 108–121. <https://doi.org/10.53955/jsderi.v1i2.11>
- Gaufman, E. (2020). Cybercrime And Punishment: Security, Information War, And The Future Of Rунet. In *The Palgrave Handbook Of Digital Russia Studies*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-42855-6_7
- Gupta, R., Muttoo, S. K., & Pal, S. K. (2020). Regional E-Governance Development Index For Developing Nations. *Digital Government: Research And Practice*, 1(3). <https://doi.org/10.1145/3386163>
- Haerofiatna, H., & Chaidir, J. (2023). Regional Regulations: Implementation Of Electronic-Based Government System. *European Journal Of Business And Innovation Research*, 11(3), 61–69. <https://doi.org/10.37745/ejbir.2013/vol11n36169>
- Hardi, R., & Gohwong, S. (2020). E-Government Based Urban Governance On The Smart City Program In Makassar, Indonesia. *Journal Of Contemporary Governance And Public Policy*, 1(1), 12–17. <https://doi.org/10.46507/jcgpp.v1i1.10>
- Information, A. (2024). *E-Government, Manajemen, Layanan Publik, Kabupaten Bima*. 4(6).
- Ingrams, A., Manoharan, A., Schmidhuber, L., & Holzer, M. (2020). Stages And Determinants Of E-Government Development: A Twelve-Year Longitudinal Study Of Global Cities. *International Public Management Journal*, 23(6), 731–769. <https://doi.org/10.1080/10967494.2018.1467987>
- Karunia, R. L., Budiaji, R., Suzana, R., Dewi, K. S., & Prasetyo, J. H. (2023). Analysis Of The Factors That Affect The Implementation Of E-Government In Indonesia. *International Journal Of Membrane Science And Technology*, 10(3), 46–54. <https://doi.org/10.15379/ijmst.v10i3.1216>
- Koniyo, M. H. (2021). Identification Of Components For Evaluation E-Government Governance Framework According To Regional Government Characteristics. *IOP Conference Series: Materials Science And Engineering*, 1098(3), 032073. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/1098/3/032073>
- Kuswati, Y., Hartati, T., & Kusmayadi, D. (2022). Implementation Of E-Government-Based Policies In Improving Public Service Satisfaction In The Majalengka Regency Local Government. *International Journal Of Social Science And Business*, 6(3), 385–394. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v6i3.44831>
- Li, S., Wei, W., & Ma, M. (2021). How Does E-Government Affect Corruption? Provincial Panel Evidence From China. *IEEE Access*, 9, 94879–94888. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3093981>
- Lytras, M. D., & Şerban, A. C. (2020). E-Government Insights To Smart Cities Research: European Union (EU) Study And The Role Of Regulations. *IEEE Access*, 8, 65313–65326. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2982737>
- Matitah, M., Arifin, S., Sumarto, S., & Widiyanto, W. (2021). Confronting E-Government Adoption In Indonesian Local Government. *Journal Of Indonesian Legal Studies*, 6(2), 279–306. <https://doi.org/10.15294/jils.v6i2.47795>
- Maulana, R. Y. (2020). Collaborative Governance In The Implementation Of E-Government-Based Public Services Inclusion In Jambi Province, Indonesia. *Journal Of Governance*, 5(1), 91–104. <https://doi.org/10.31506/jog.v5i1.7317>

- Maulana, R. Y., & Bafadhal, F. (2020). *Provision Of Access To Information Services Based On E-Government In The Village Government*. 439(Ticash 2019), 219–223. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200515.037>
- Pakhalov, A. M., Rozhkova, N. A., & Alexopoulos, C. (2020). Assessing The Quality Of E-Government Services For Entrepreneurship: A Comparative Study In Russia's Regions. *ACM International Conference Proceeding Series*, 315–325. <https://doi.org/10.1145/3428502.3428546>
- Prihanto, I. G. (2012). Analisis Implementasi E-Government Pada Pemerintah. *Jurnal Analisis Dan Informasi Kedirgantaraan*, 1–16.
- Roblek, V., Bach, M. P., Meško, M., & Bertonecel, T. (2020). Best Practices Of The Social Innovations In The Framework Of The E-Government Evolution. *Amfiteatru Economic*, 22(53), 275–302. <https://doi.org/10.24818/EA/2019/53/275>
- Rodriguez-Hevíá, L. F., Navío-Marco, J., & Ruiz-Gómez, L. M. (2020). Citizens' Involvement In E-Government In The European Union: The Rising Importance Of The Digital Skills. *Sustainability (Switzerland)*, 12(17). <https://doi.org/10.3390/SU12176807>
- Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). Systematic Literature Review Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital. *Menara Ilmu*, 17(1), 116–124. <https://doi.org/10.31869/Mi.V17i1.4534>
- Suwarno, Y., & Wati, N. K. (2020). E-Government Institutional Capacity In Provincial Governments Of West-Java And East-Java. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 11(2). <https://doi.org/10.18196/Jgp.112117>
- Ullah, A., Pinglu, C., Ullah, S., Qaisar, Z. H., & Qian, N. (2022). The Dynamic Nexus Of E-Government, And Sustainable Development: Moderating Role Of Multi-Dimensional Regional Integration Index In Belt And Road Partner Countries. *Technology In Society*, 68(January), 101903. <https://doi.org/10.1016/J.Techsoc.2022.101903>
- Utama, A. . G. S. (2020). The Implementation Of E-Government In Indonesia. *International Journal Of Research In Business And Social Science (2147- 4478)*, 9(7), 190–196. <https://doi.org/10.20525/Ijrbs.V9i7.929>
- Vázquez-López, A., & Marey-Perez, M. (2021). Factors Affecting E-Government Adoption By Dairy Farmers: A Case Study In The North-West Of Spain. *Future Internet*, 13(8). <https://doi.org/10.3390/Fi13080206>
- Ziemba, E., & Papaj, T. (2012). E-Government Application At The Regional Level In Poland-The Case Of SEKAP. *2012 Federated Conference On Computer Science And Information Systems, Fedcsis 2012*, 1047–1054.