



Penerapan *E-Government* sebagai Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Najwa Fariha

UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Abdal

UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Alamat: Jl. A.H. Nasution No. 105, Cipadung, Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat

Korespondensi penulis: najwafariha224@gmail.com

Abstract. *Advances in information and communication technology have been the main driver of major changes in the system of government administration. These changes are reflected in the implementation of E-Government, which is used as a strategic measure to improve the effectiveness, transparency, and quality of public services. This study analyzes how the implementation of E-Government can improve the quality of public services in Indonesia by reviewing aspects of the concept, policy, implementation practices, and various obstacles that arise. The approach applied is a descriptive qualitative method by exploring literature from scientific journals, government regulations, and other relevant documents. The findings show that E-Government can accelerate service processes, strengthen accountability, and expand public access to government services. However, its implementation is still limited by a number of problems, including digital infrastructure inequality, low technological capabilities in the community, minimal bureaucratic capacity, and the lack of optimal integration between agency systems. This study emphasizes that government commitment is essential in strengthening digital facilities, improving employee competence, refining the regulatory framework, and encouraging public participation so that the process of digital transformation of government can take place effectively and inclusively. Therefore, E-Government has a great opportunity to become an important foundation for bureaucratic reform and improving the quality of public services in Indonesia.*

Keywords: *E-Government, Public Services, Digital Transformation*

Abstrak. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi pendorong utama terjadinya perubahan besar dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan. Perubahan tersebut tercermin melalui penerapan E-Government, yang dimanfaatkan sebagai langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas, keterbukaan, serta mutu layanan publik. Melalui penelitian ini, dianalisis bagaimana pelaksanaan *E-Government* dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia dengan meninjau aspek konsep, kebijakan, praktik implementasi, serta berbagai kendala yang muncul. Pendekatan yang diterapkan berupa metode kualitatif deskriptif dengan menggali literatur dari jurnal ilmiah, peraturan pemerintah, dan dokumen relevan lainnya. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa keberadaan E-Government mampu mempercepat proses

Received Desember 8, 2026; Revised Januari 19, 2026; Accepted Maret 12, 2026

*Najwa Fariha, najwafariha224@gmail.com

pelayanan, memperkuat pertanggungjawaban, dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih dibatasi oleh sejumlah masalah, antara lain ketimpangan infrastruktur digital, rendahnya kemampuan teknologi di masyarakat, minimnya kapasitas aparatur, serta belum terbangunnya integrasi sistem antarinstansi secara optimal. Penelitian ini menegaskan bahwa komitmen pemerintah sangat diperlukan dalam memperkuat fasilitas digital, meningkatkan kompetensi pegawai, menyempurnakan kerangka regulasi, dan mendorong keterlibatan publik agar proses transformasi digital pemerintahan dapat berlangsung secara efektif dan inklusif. Oleh karena itu, E-Government memiliki peluang besar untuk menjadi fondasi penting dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

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

LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memiliki dampak yang signifikan, terutama terhadap kehidupan masyarakat. Kemajuan teknologi ini juga memengaruhi organisasi pemerintah, yang mengharuskan mereka melakukan perubahan besar untuk memberikan layanan optimal kepada publik. Akibatnya, pemerintah di seluruh dunia terdorong untuk lebih gencar mempromosikan layanan elektronik bagi warga negara dan pelaku bisnis. Dinamika tersebut menimbulkan tuntutan baru bagi birokrasi, terutama di negara berkembang (Sumardi et al., 2021).

Dalam konteks sosial dan ekonomi yang semakin dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, administrasi publik di negara-negara berkembang harus beradaptasi dengan tuntutan baru. Tuntutan ini meliputi peningkatan efisiensi dan produktivitas, perluasan akses publik terhadap informasi administratif, serta memastikan keamanan, keandalan, dan kemudahan dalam pemberian layanan. Kelemahan dalam implementasi birokrasi di tingkat operasional seringkali menjadi masalah, sehingga citra negatif birokrasi tetap menonjol. Fenomena ini khususnya terlihat dalam praktik pelayanan publik sehari-hari, terutama di negara-negara berkembang yang mewarisi sistem birokrasi yang rentan korupsi dan tidak responsif sehingga gagal memenuhi kebutuhan masyarakat yang seharusnya dilayaninya (Arifah, 2020).

Sebagai respons terhadap berbagai persoalan tersebut, diperlukan sistem komunikasi yang memungkinkan interaksi yang efektif dan bermakna untuk memandu pencapaian tujuan pembangunan. Hal ini krusial karena proses pembangunan melibatkan beragam kelompok dalam masyarakat. Citra pelayanan publik yang buruk di Indonesia

menunjukkan perlunya belajar dari keberhasilan implementasi e-government di negara-negara Barat. Sebagai tanggapan, *e-government* diperkenalkan di Indonesia pada tahun 2002 sebagai bentuk inovasi dalam administrasi publik. Konsep *e-government* dipahami sebagai proses penyebaran teknologi, yaitu sebagai inovasi yang diperkenalkan ke dalam struktur sosial melalui berbagai media komunikasi dalam jangka waktu tertentu (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Kebijakan *E-Government* Indonesia ditetapkan melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government. Untuk mencapai implementasi *E-Government* yang berkualitas tinggi, birokrasi harus mempersiapkan perannya secara matang dalam pengambilan keputusan, manajemen risiko, pertimbangan keamanan, dan administrasi yang tepat (Sri Hariyati et al., 2022). Secara umum, keberadaan *E-Government* dapat mendukung proses pengelolaan pemerintahan sehingga semua proses tersebut dapat berjalan dengan efektif, efisien, dan transparan. Hal ini membantu dalam mencapai tata kelola yang baik (*good governance*) (Wirawan, 2020).

Kajian empiris sebelumnya pada penelitian di Kabupaten Bulungan menekankan implementasi *E-Government* dalam penyediaan informasi publik yang masih pada tahap permulaan, dengan penekanan pada penyebaran informasi publik berbasis online dan peningkatan akses masyarakat melalui teknologi digital. Kajian lain di tingkat kabupaten menemukan bahwa penerapan administrasi elektronik masih dibatasi pada aplikasi sederhana, seperti publikasi situs web dan beberapa transaksi elektronik sebagian. Analisis yang dilakukan secara nasional oleh beberapa lembaga penelitian juga mengidentifikasi hambatan besar di lima dimensi utama penerapan *E-Government*, yaitu kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan.

Kajian-kajian tersebut memberikan gambaran awal tentang keuntungan dan rintangan *E-Government*, tetapi belum banyak mengeksplorasi solusi praktis dan strategi penyesuaian terkini di era digital yang terus berkembang. Persamaan utama antara penelitian ini dan kajian sebelumnya terletak pada penekanan terhadap peningkatan efisiensi layanan publik serta transparansi melalui digitalisasi pemerintahan. Kedua pendekatan tersebut juga setuju bahwa hambatan seperti infrastruktur digital yang tidak merata dan literasi digital yang rendah menjadi penghalang utama keberhasilan implementasi *E-Government*.

Namun, perbedaannya adalah pendekatan yang lebih menyeluruh diadopsi oleh penelitian ini dengan cakupan nasional dan pemanfaatan kemajuan teknologi terkini setelah pemberlakuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kajian terkini juga menambahkan elemen kemitraan antara sektor publik dan swasta, perlindungan data, serta inklusivitas digital yang belum banyak dibahas dalam kajian sebelumnya.

Meskipun kajian sebelumnya memberikan gambaran umum tentang penerapan *E-Government*, masih ada kesenjangan dalam solusi terintegrasi untuk menghadapi masalah saat ini, seperti kesenjangan digital di daerah terpencil, risiko keamanan data, serta kurangnya strategi penyesuaian teknologi maju seperti kecerdasan buatan (AI) dan big data. Elemen baru dari penelitian ini adalah analisis mendalam terhadap hambatan tersebut dan penyajian solusi berdasarkan data terkini, yang diharapkan dapat menjadi panduan untuk kebijakan pemerintah dan pengembangan model *E-Government* yang lebih inklusif dan adaptif.

Transformasi administrasi digital sangat penting mengingat pesatnya perkembangan teknologi. Kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi, meningkatkan kualitas layanan, mengurangi biaya operasional, dan memperluas partisipasi publik menggarisbawahi urgensi perubahan ini. Oleh karena itu, pemerintah memandang implementasi transformasi digital penting untuk meningkatkan layanan kepada warga negara dan mengatasi permasalahan sosial yang kompleks secara lebih efektif (Andriyan et al., 2024).

Salah satu faktor utama yang memperkuat urgensi transformasi e-government adalah kemampuannya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan secara signifikan. Dengan memanfaatkan teknologi digital, alur kerja pemerintah dapat disederhanakan, tugas-tugas rutin dapat diotomatisasi, dan layanan dapat diberikan kepada publik dengan lebih cepat dan mudah. Hal ini tidak hanya meningkatkan pengalaman warga negara tetapi juga memungkinkan pemerintah untuk mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif dan berfokus pada program-program strategis yang mendukung kemajuan publik (Andriyan et al., 2024).

Secara teoritis, tambahan literatur ilmiah yang relevan tentang kemajuan dan tantangan digitalisasi administrasi publik di Indonesia diberikan oleh penelitian ini. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi panduan penting bagi pemerintah pusat dan

daerah dalam merancang strategi dan kebijakan yang lebih efektif untuk penerapan E-Government. Penelitian ini juga mendorong pemanfaatan teknologi canggih seperti AI dan pengembangan identitas digital terintegrasi untuk mencapai layanan publik yang optimal dan inklusif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi E-Government berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penelaahan aspek regulasi, praktik penerapan, hambatan yang dihadapi, serta peluang pengembangannya. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang berfokus pada eksplorasi mendalam terhadap fenomena, konteks, serta makna yang muncul dari berbagai sumber literatur terkait administrasi publik dan kebijakan digital (Tri & Gedeona, 2010).

Metodologi kualitatif dipahami sebagai pendekatan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa pernyataan tertulis atau lisan dari subjek serta perilaku yang dapat diamati. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2016) dalam (Muliawaty & Hendryawan, 2020) menjelaskan bahwa pendekatan ini memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap konteks sosial dan individu yang diteliti. Sejalan dengan itu, Kirk dan Miller dalam Moleong (2016) menggambarkan penelitian kualitatif sebagai tradisi khusus dalam ilmu sosial yang mengandalkan observasi manusia baik dalam lingkungan alaminya maupun melalui sudut pandang subjek penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kajian literatur dengan memeriksa dan mengeksplorasi jurnal, buku, laporan pemerintah, dan dokumen pendukung lain yang relevan dengan topik penelitian. Sumardi et al. (2021) Analisis data dilakukan menggunakan metode penilaian deskriptif-kualitatif, di mana informasi ditafsirkan berdasarkan sejumlah tema kunci, termasuk kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, keterampilan teknologi informasi, dan tingkat partisipasi publik dalam pemanfaatan layanan digital.

Untuk meningkatkan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan konsistensi informasi dari berbagai referensi guna memastikan validitas, reliabilitas, dan ketepatan interpretasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang lebih objektif dan menyeluruh mengenai praktik penerapan E-Government di Indonesia (Dorania Lumbanraja, 2020).

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan saran menyeluruh terkait penguatan pendekatan penerapan *E-Government*. Berdasarkan kajian literatur, beberapa elemen penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi *E-Government* meliputi persiapan infrastruktur digital, kemampuan tenaga manusia aparatur, dan tingkat literasi digital masyarakat (Rifdan et al., 2024). Secara keseluruhan, penelitian ini bersifat eksploratif dan deskriptif, dengan tujuan memberikan wawasan mendalam mengenai hambatan, peluang, dan pendekatan penerapan *E-Government* sebagai usaha meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perubahan besar dalam pengelolaan pemerintahan di berbagai negara telah dihasilkan oleh kemajuan dunia di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu bentuk perubahan tersebut adalah penerapan *e-government*, yang mencakup pemanfaatan teknologi elektronik untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rifdan et al., 2024). *E-Government* tidak hanya dipandang sebagai inovasi teknologi, melainkan juga sebagai transformasi mendasar dalam pengelolaan birokrasi, khususnya dalam penyediaan layanan publik, pengelolaan data, dan pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat

Perkembangan *e-government* dimulai pada akhir 1990-an, terutama di negara-negara industri, sebagai respons terhadap meningkatnya kompleksitas lingkungan strategis. Selama periode ini, pemerintah perlu menyediakan layanan publik yang lebih cepat dan lebih mudah diakses dengan tingkat transparansi dan akuntabilitas yang tinggi (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Di Eropa dan Amerika, pemanfaatan teknologi informasi di sektor publik telah mencapai tingkat kematangan yang relatif tinggi. Berbagai layanan penting, termasuk pendaftaran penduduk, perpajakan, perizinan, dan layanan kesehatan, telah terintegrasi ke dalam sistem digital. Hal ini memungkinkan warga negara untuk mengakses layanan secara langsung tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang panjang dan rumit. Upaya digitalisasi ini juga mencerminkan komitmen pemerintah terhadap tata kelola pemerintahan yang transparan, bersih, dan bebas korupsi (Rifdan et al., 2024).

Transformasi digital di Indonesia meraih momentum signifikan dengan diterbitkannya Peraturan Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Administrasi Elektronik (*e-government*). Peraturan ini

menegaskan kembali perlunya penerapan digitalisasi sebagai langkah untuk mengatasi berbagai hambatan birokrasi, membangun jaringan administrasi yang lebih efisien, memperluas akses publik terhadap informasi, dan mempercepat penyediaan layanan (Irma et al., 2023). Sejak diberlakukannya kebijakan ini, berbagai aplikasi, sistem informasi, dan layanan elektronik telah dikembangkan untuk mendukung proses administrasi pemerintahan. Salah satu contoh keberhasilan penerapannya adalah penerapan Sistem Layanan Pemerintahan Elektronik (SPBE) di Kabupaten Ciamis melalui aplikasi "Helo Ciamis", yang dipandang sebagai salah satu cara untuk meningkatkan efektivitas dan transparansi pelayanan publik (Juliarso, 2019). Temuan tersebut menandai perubahan paradigma birokrasi menuju tata kelola yang lebih terbuka, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara kontekstual, *e-Government* memiliki dua fungsi pokok, yaitu memperkuat pengelolaan internal pemerintahan serta meningkatkan mutu pelayanan publik. Penguatan manajemen internal dicapai melalui penyediaan data yang lebih akurat dan sistem pemanfaatan pendukung keputusan yang membantu pejabat pemerintah dalam merumuskan kebijakan. Di sisi lain, peningkatan kualitas layanan publik diwujudkan melalui proses otomatisasi dan penyederhanaan berbagai prosedur administrasi sehingga dapat berlangsung lebih cepat dan efisien.

Meskipun demikian, penerapan *e-Government* di Indonesia pada tingkat nasional masih berada pada fase interaksi, yakni tahapan ketika pemerintah baru sebatas menyediakan informasi serta membuka komunikasi dua arah dalam cakupan yang terbatas. Keadaan ini mencerminkan bahwa integrasi layanan digital antarinstansi belum berjalan secara optimal dan belum sepenuhnya mampu memberikan kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat (Kristian & Nuradhawati, 2023).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government memberikan dampak positif yang signifikan. Penelitian Rifdan et al. (2024) menemukan bahwa sistem digital dapat meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kecepatan layanan publik. Selain itu, e-government juga mampu mendorong transparansi dan akuntabilitas karena masyarakat dapat memantau proses pelayanan secara langsung. Namun, tantangan dalam implementasi tetap ada, terutama terkait dengan kesiapan sumber daya manusia, integrasi sistem, serta kesenjangan infrastruktur antara daerah maju dan daerah terbelakang (Sumardi et al., 2021).

Keberhasilan *e-government* sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Pertama, kesiapan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi. Tanpa jaringan infrastruktur yang memadai, layanan digital tidak akan beroperasi optimal. Kedua, komitmen pemerintah sangat diperlukan untuk memastikan bahwa implementasi *e-government* didukung oleh kebijakan yang kuat dan berkelanjutan. Ketiga, partisipasi masyarakat menjadi kunci penting, karena keberhasilan layanan digital sangat bergantung pada tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi tersebut. Keempat, kualitas sumber daya manusia, terutama pegawai pemerintah, harus ditingkatkan melalui pelatihan yang terus-menerus agar mereka dapat mengoperasikan sistem teknologi informasi secara profesional (Kristian & Nuradhawati, 2023).

Namun demikian, implementasi *e-government* di Indonesia masih dihadapkan pada sejumlah hambatan. Tantangan tersebut mencakup keterbatasan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya memiliki kemampuan literasi digital yang cukup, keterbatasan perangkat teknologi yang belum didistribusikan secara merata, serta struktur organisasi yang masih cenderung kaku dan belum mendukung inovasi digital (Sumardi et al., 2021). Birokrasi yang panjang, berlebihan, dan sering kali rumit masih menjadi masalah yang menghambat optimalisasi layanan digital (Rifdan et al., 2024). Selain itu, beberapa pemerintah daerah masih memahami *e-government* hanya sebagai pembuatan situs web, sehingga implementasi sering kali berhenti pada tahap awal dan tidak berkembang menjadi layanan yang terintegrasi dan transformatif (Wirawan, 2020).

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, pemerintah telah menetapkan strategi melalui Inpres No. 3 Tahun 2009. Masyarakat menuntut dua hal utama: pertama, layanan publik yang dapat diandalkan, mudah diakses, dan terpercaya; kedua, ruang partisipasi yang lebih luas bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan terlibat dalam proses kebijakan. Agar tuntutan tersebut terpenuhi, pemerintah perlu membangun infrastruktur digital yang kuat, memperluas akses internet, memperbaiki sistem keamanannya, dan menyediakan layanan yang benar-benar dibutuhkan masyarakat (Nainggolan, 2018).

Peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi langkah strategis yang sangat penting. Pelatihan intensif dan berkelanjutan bagi pegawai pemerintah diperlukan agar mereka dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Selain itu, pemerintah juga perlu melakukan evaluasi rutin melalui survei kepuasan masyarakat dan analisis kinerja

layanan untuk memastikan bahwa e-government beroperasi secara efektif dan tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Syuaib et al., 2023).

Dalam menghadapi era Revolusi Industri dan kemajuan teknologi yang semakin pesat, pemerintah perlu menyiapkan proyeksi implementasi e-government di masa depan. Strategi tersebut mencakup penyusunan regulasi yang adaptif, peningkatan pendidikan teknologi informasi, penguatan infrastruktur digital, perubahan pola pikir aparatur pemerintahan menuju cara berpikir inovatif dan adaptif, serta pengembangan kepemimpinan yang berorientasi pada inovasi (kepemimpinan wirausaha) di sektor publik (Wirawan, 2020). Dengan langkah-langkah tersebut, *e-government* diharapkan dapat menjadi fondasi kuat untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih profesional, transparan, responsif, dan akuntabel.

Secara keseluruhan, implementasi *e-government* merupakan langkah strategis untuk mencapai layanan publik yang lebih baik. Meskipun menghadapi banyak hambatan, peluang yang ditawarkan jauh lebih besar, terutama dalam meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses administrasi, dan mengurangi potensi praktik maladministrasi. Dengan komitmen yang kuat, penyediaan infrastruktur yang memadai, penguatan sumber daya manusia, serta partisipasi aktif dari masyarakat, e-government dapat menjadi pilar utama dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kinerja layanan publik di Indonesia.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan *e-government* di Indonesia menunjukkan bahwa digitalisasi memainkan peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik, karena mempercepat proses layanan, meningkatkan transparansi, dan memperluas akses masyarakat terhadap informasi. Namun, pelaksanaan *e-government* masih menghadapi berbagai hambatan, seperti ketidakmerataan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital di kalangan pejabat publik dan masyarakat, serta integrasi sistem yang kurang optimal antara lembaga pemerintah. Ditambah lagi dengan birokrasi yang kaku dan kurangnya pemahaman yang seragam tentang konsep *e-government* di berbagai wilayah. Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah harus memperluas infrastruktur digital, meningkatkan keterampilan pegawai negeri melalui pelatihan berkelanjutan, memperketat regulasi perlindungan data, dan mendorong integrasi sistem informasi antar instansi agar layanan dapat disediakan dengan lebih cepat dan efisien. Pada saat yang

sama, literasi digital masyarakat harus ditingkatkan dan mekanisme umpan balik yang mudah diakses harus dibentuk agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam evaluasi dan perbaikan layanan. Dengan langkah-langkah ini, *e-government* berpotensi menjadi landasan reformasi administratif dan perbaikan berkelanjutan kualitas layanan publik di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyan, W., Herdiana, D., & Taufiq, A. (2024). Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan: Peluang dan tantangan implementasi e-government di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(1), 45–62.
- Arifah, U. (2020). Birokrasi dan pelayanan publik di negara berkembang: Tantangan dan strategi pembaruan. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(2), 101–115.
- Doramia Lumbanraja, A. (2020). Triangulasi dalam penelitian kualitatif: Konsep dan penerapannya dalam kajian administrasi publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 14(3), 210–225.
- Irma, A., Kusuma, B., & Pratama, R. (2023). Kebijakan e-government di Indonesia pasca Perpres No. 3 Tahun 2003: Evaluasi dan prospek ke depan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(2), 78–94.
- Juliarso, A. (2019). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui aplikasi Helo Ciamis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Pemerintahan*, 6(1), 33–50.
- Kristian, Y., & Nuradhawati, R. (2023). Faktor-faktor keberhasilan e-government dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 11(2), 130–148.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). E-government sebagai inovasi administrasi publik: Konsep, perkembangan, dan implementasinya di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(1), 55–70.
- Nainggolan, E. U. (2018). Strategi penguatan infrastruktur digital dalam mendukung implementasi e-government di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Kebijakan Publik*, 5(2), 88–104.
- Rifdan, R., Kahar, F., & Mappamiring, M. (2024). Efektivitas e-government dalam peningkatan aksesibilitas dan transparansi layanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(1), 15–30.
- Sri Hariyati, T., Sulistyono, A., & Wibowo, P. (2022). Birokrasi digital: Peran e-government dalam transformasi manajemen pemerintahan menuju good governance. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 10(3), 175–192.
- Sumardi, S., Pratama, A., & Hidayat, R. (2021). Implementasi e-government di negara berkembang: Tantangan birokrasi dan solusi berbasis teknologi informasi. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 25(2), 112–130.
- Syuaib, M. F., Arifin, Z., & Wahyudi, T. (2023). Evaluasi kinerja e-government melalui survei kepuasan masyarakat dan analisis layanan publik digital. *Jurnal Evaluasi Kebijakan Publik*, 9(2), 60–77.
- Tri, A., & Gedeona, H. T. (2010). Metode penelitian kualitatif dalam administrasi publik: Pendekatan deskriptif dan eksploratif. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(1), 22–38.

Wirawan, H. (2020). Proyeksi e-government di era Revolusi Industri 4.0: Regulasi adaptif, infrastruktur digital, dan kepemimpinan inovatif di sektor publik. *Jurnal Transformasi Pemerintahan*, 4(1), 90–108.