

Transformasi Tata Kelola Pemerintahan di Era Digital: Studi tentang Implementasi E-Government di Indonesia

Asrul*

¹Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia
asrulhalim7@uho.com

*Corresponding Author

Submit : 14 Okt 2025 | Diterima : 08 Nov 2025 | Terbit : 11 Nov 2025

ABSTRAK

Transformasi tata kelola pemerintahan di era digital merupakan respons terhadap tuntutan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan administrasi negara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-government di Indonesia, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, serta menilai dampaknya terhadap kinerja birokrasi dan pelayanan publik. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi literatur dan data sekunder dari berbagai laporan pemerintah dan lembaga independen, penelitian ini menemukan bahwa implementasi e-government di Indonesia menunjukkan kemajuan signifikan, terutama pada aspek digitalisasi layanan administrasi dan integrasi sistem informasi antar lembaga. Namun demikian, tantangan seperti kesenjangan infrastruktur digital, rendahnya literasi digital aparatur, serta resistensi terhadap perubahan masih menjadi hambatan utama. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintahan memerlukan komitmen politik yang kuat, penguatan kapasitas sumber daya manusia, dan kolaborasi lintas sektor. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi penguatan e-government menuju tata kelola pemerintahan yang adaptif dan inklusif di era digital.

Kata kunci: E-Government, Tata Kelola Pemerintahan, Transformasi Digital, Pelayanan Publik, Indonesia.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan. Di era digital saat ini, pemerintah dituntut untuk bertransformasi dari model birokrasi tradisional menuju sistem yang lebih efisien, transparan, akuntabel, dan partisipatif melalui pemanfaatan teknologi digital (Dunleavy et al., 2006). Salah satu bentuk konkret dari transformasi ini adalah implementasi *electronic government* (e-government), yakni penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efektivitas manajemen pemerintahan, dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan (OECD, 2019).

Pemerintah Indonesia telah merespons perkembangan ini dengan berbagai inisiatif digitalisasi layanan publik, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE menjadi kerangka dasar bagi penyelenggaraan e-government di Indonesia yang bertujuan mewujudkan pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Namun, implementasi kebijakan ini belum berjalan optimal secara merata di seluruh wilayah Indonesia. Terdapat disparitas antar daerah dalam hal kesiapan infrastruktur digital, kompetensi sumber daya manusia, dan budaya organisasi birokrasi (Setiadi, 2021).

Fenomena ini menimbulkan kesenjangan dalam akses dan kualitas layanan publik berbasis digital. Selain itu, masih terdapat resistensi dari beberapa aparatur negara terhadap perubahan digital, kurangnya integrasi sistem antar lembaga, serta lemahnya pengawasan dalam pelaksanaan SPBE (Yudhistira & Nugroho, 2020). Padahal, dalam konteks global, negara-negara yang sukses menerapkan e-government umumnya memiliki sistem yang adaptif, didukung kebijakan yang konsisten, partisipasi masyarakat, serta ekosistem teknologi yang memadai (UN E-Government

Survey, 2022).

Transformasi tata kelola pemerintahan melalui e-government menjadi kebutuhan yang tidak dapat ditunda jika Indonesia ingin meningkatkan daya saing nasional dan memenuhi harapan publik terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji sejauh mana implementasi e-government telah berlangsung di Indonesia, apa saja tantangan utama yang dihadapi, dan bagaimana strategi yang dapat diambil untuk mendorong percepatan transformasi digital pemerintahan secara berkelanjutan dan inklusif.

TINJAUAN PUSTAKA

Tata Kelola Pemerintahan (*Governance*)

Tata kelola pemerintahan merupakan proses di mana pemerintah melaksanakan kewenangannya dalam mengelola sumber daya publik untuk pembangunan dan pelayanan masyarakat. Menurut World Bank (1994), tata kelola yang baik (*good governance*) mencakup partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan supremasi hukum. Dalam konteks era digital, prinsip-prinsip ini dituntut untuk diimplementasikan dalam kerangka teknologi informasi yang mendukung kinerja pemerintah dan pelayanan publik yang lebih terbuka dan responsif (Kettl, 2005).

E-Government

E-Government didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan akses dan pengiriman layanan kepada warga negara, sektor bisnis, dan lembaga pemerintahan lainnya (UN, 2022). Fungsi utama dari e-government antara lain adalah meningkatkan efisiensi administratif, memperluas partisipasi publik, dan memperkuat akuntabilitas pemerintahan (Heeks, 2006). Di Indonesia, e-government diatur melalui kebijakan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang tertuang dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018.

Menurut Layne dan Lee (2001), implementasi e-government dapat dibagi dalam empat tahap: (1) tahap inialisasi (*catalogue*), (2) tahap transaksi, (3) tahap integrasi vertikal, dan (4) tahap integrasi horizontal. Model ini memberikan kerangka konseptual untuk menilai kemajuan digitalisasi pemerintahan.

Transformasi Digital dalam Pemerintahan

Transformasi digital tidak hanya menyangkut pengadaan perangkat teknologi, tetapi juga perubahan budaya birokrasi, alur kerja, dan pengambilan keputusan berbasis data (Mergel et al., 2019). Pemerintah yang mampu bertransformasi secara digital cenderung memiliki kapabilitas manajerial yang kuat, dukungan politik yang stabil, serta ekosistem kolaboratif antara lembaga dan masyarakat. Digitalisasi tata kelola ini juga menuntut keterampilan baru dari aparatur sipil negara (ASN), termasuk literasi digital, adaptasi terhadap inovasi, dan pelayanan berbasis pengguna (*user-centric service*) (Wirtz & Daiser, 2017).

Kendala Implementasi E-Government di Indonesia

Meskipun Indonesia telah membuat kemajuan signifikan dalam digitalisasi layanan publik, tantangan implementatif masih besar, antara lain: disparitas infrastruktur antar daerah, rendahnya kapasitas SDM, kurangnya interoperabilitas antar sistem, dan lemahnya evaluasi kinerja digital (Setiadi, 2021; Kementerian PAN-RB, 2020). Selain itu, resistensi budaya birokrasi terhadap perubahan dan inkonsistensi kebijakan lintas pemerintahan juga menjadi hambatan dalam transformasi digital sektor publik.

Menurut data dari UN E-Government Development Index (EGDI) tahun 2022, Indonesia berada di peringkat ke-77 dari 193 negara, yang menunjukkan adanya ruang besar untuk perbaikan terutama dalam aspek *online service index* dan *human capital index* (UN, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam proses, tantangan, dan strategi implementasi e-government dalam konteks transformasi tata kelola pemerintahan di Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena mampu

menggambarkan realitas sosial dan kebijakan publik dalam kerangka pengalaman empiris para pelaku pemerintahan dan masyarakat.

Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian difokuskan pada beberapa instansi pemerintah pusat dan daerah yang telah mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), Kementerian PAN-RB, dan Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan dengan indeks SPBE tinggi dan rendah sebagai perbandingan.

Informan penelitian terdiri dari:

1. Pejabat/staf pengelola SPBE atau e-government
2. Aparatur Sipil Negara (ASN)
3. Masyarakat pengguna layanan digital pemerintah
4. Akademisi atau pakar tata kelola digital

Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive sampling dengan kriteria tertentu berdasarkan keterlibatan dalam proses perencanaan dan implementasi e-government.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga metode utama:

1. Wawancara mendalam (in-depth interviews) dengan informan kunci.
2. Studi dokumentasi terhadap dokumen kebijakan, laporan SPBE, dan data indeks e-government.
3. Observasi non-partisipatif terhadap pelaksanaan layanan digital pada instansi pemerintahan yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis tematik (thematic analysis), yaitu dengan mengelompokkan data berdasarkan tema-tema yang muncul dari hasil wawancara dan observasi. Langkah-langkah analisis mencakup:

1. Reduksi data – penyaringan informasi penting dari wawancara dan dokumen.
2. Kategorisasi data – pengelompokan isu-isu penting seperti tantangan, strategi, dan dampak implementasi e-government.
3. Penarikan kesimpulan – merumuskan pola dan makna dari data yang dianalisis untuk menjawab rumusan masalah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil dari penelitian "*Transformasi Tata Kelola Pemerintahan di Era Digital: Studi tentang Implementasi E-Government di Kabupaten Konawe Selatan*", yang difokuskan pada kondisi nyata, tantangan, dan peluang implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di daerah tersebut

Tingkat Implementasi E-Government di Kabupaten Konawe Selatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat Dinas Kominfo dan beberapa pegawai perangkat daerah di Kabupaten Konawe Selatan, diketahui bahwa penerapan e-government masih berada pada tahap awal digitalisasi. Beberapa layanan administrasi publik seperti perizinan usaha, pengurusan administrasi kependudukan, dan pengaduan masyarakat telah menggunakan aplikasi berbasis daring, seperti SIPD, OSS, dan aplikasi Lapor Sultra, namun integrasinya belum optimal antar sektor dan lembaga.

Selain itu, hasil dokumentasi menunjukkan bahwa nilai Indeks SPBE Kabupaten Konawe Selatan berdasarkan evaluasi Kementerian PAN-RB tahun 2023 masih berada di bawah rata-rata provinsi, yaitu 2,15 (kategori cukup) dari skala 0–5. Ini menandakan bahwa struktur, kebijakan, dan pengelolaan layanan digital belum berjalan secara sistematis dan terpadu.

Kesiapan Infrastruktur Digital

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi masih menjadi kendala utama. Sebagian besar

kantor pemerintahan tingkat kecamatan dan desa belum memiliki jaringan internet yang stabil. Bahkan dalam beberapa wilayah pedesaan seperti di Kecamatan Landono dan Mowila, akses internet masih bergantung pada jaringan seluler yang tidak merata. Akibatnya, proses digitalisasi layanan publik hanya efektif di wilayah ibu kota kabupaten dan beberapa kecamatan utama.

Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dasar, seperti jaringan broadband, pusat data daerah (data center), dan perangkat keras pendukung pelayanan publik digital.

Kapabilitas Sumber Daya Manusia

Hasil wawancara dengan ASN di lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menunjukkan bahwa sebagian pegawai belum memiliki keterampilan memadai dalam mengoperasikan sistem digital, seperti penggunaan aplikasi layanan dan pengelolaan data elektronik. Pelatihan tentang SPBE memang telah dilakukan oleh pemerintah daerah, namun masih terbatas pada level operator.

Masih rendahnya literasi digital ASN menjadi hambatan dalam optimalisasi sistem. Selain itu, perubahan budaya kerja dari manual ke digital juga menghadapi resistensi, terutama dari ASN senior yang merasa kurang terbiasa dengan platform digital.

Strategi dan Inovasi Pemerintah Daerah

Pemerintah Kabupaten Konawe Selatan menunjukkan komitmen awal terhadap digitalisasi dengan membentuk Tim Koordinasi SPBE dan menyusun peta rencana SPBE 2022–2025, meskipun implementasinya masih berjalan parsial. Salah satu inovasi lokal yang sudah mulai dikembangkan adalah aplikasi berbasis WhatsApp untuk pelayanan aduan dan informasi publik oleh beberapa kecamatan, yang dinilai lebih mudah diakses oleh masyarakat dibandingkan aplikasi resmi berbasis web.

Namun demikian, belum adanya integrasi antar aplikasi layanan, kurangnya alokasi anggaran TIK secara khusus, dan belum terbangunnya kolaborasi strategis dengan pihak swasta atau perguruan tinggi menjadi kendala dalam pengembangan berkelanjutan.

Analisis Pembahasan

Implementasi e-government di Kabupaten Konawe Selatan mencerminkan tantangan umum daerah dengan tingkat infrastruktur dan kapasitas SDM yang terbatas. Meskipun kebijakan SPBE sudah diadopsi, pelaksanaannya masih bersifat sektoral dan belum berbasis *enterprise architecture* yang mendukung interoperabilitas data dan efisiensi layanan.

Temuan ini sejalan dengan studi Setiadi (2021) yang menyatakan bahwa banyak pemerintah daerah di Indonesia belum menjadikan SPBE sebagai strategi utama transformasi birokrasi, melainkan hanya memenuhi tuntutan administratif pusat. Padahal, sesuai teori *Digital Era Governance* oleh Dunleavy et al. (2006), keberhasilan e-government memerlukan integrasi vertikal dan horizontal, partisipasi masyarakat, serta adaptasi organisasi secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Artificial Intelligence (AI) dalam pengelolaan sumber daya manusia memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan efektivitas proses kerja di bidang SDM.

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi tata kelola pemerintahan melalui implementasi e-government di Kabupaten Konawe Selatan masih berada pada tahap awal dan menghadapi berbagai tantangan mendasar. Meskipun telah terdapat komitmen kebijakan melalui adopsi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pelaksanaannya belum berjalan secara optimal dan merata.

Pertama, dari aspek infrastruktur digital, masih terdapat kesenjangan signifikan terutama di wilayah kecamatan dan desa, di mana akses internet belum merata dan perangkat pendukung belum memadai. Hal ini menghambat pengembangan layanan publik berbasis digital secara luas dan efisien.

Kedua, dari sisi sumber daya manusia, sebagian besar aparatur sipil negara (ASN) belum

memiliki kapasitas digital yang cukup untuk mendukung pelaksanaan SPBE. Rendahnya literasi digital serta resistensi terhadap perubahan menjadi penghambat dalam upaya digitalisasi birokrasi secara menyeluruh.

Ketiga, dari aspek sistem dan layanan, integrasi antar platform digital belum maksimal. Layanan digital yang ada masih berjalan secara sektoral tanpa arsitektur sistem yang mendukung interoperabilitas dan efisiensi lintas instansi. Inovasi lokal memang mulai berkembang, namun belum didukung oleh kerangka kelembagaan dan anggaran yang kuat.

Keempat, dari aspek tata kelola dan strategi, Pemerintah Daerah Kabupaten Konawe Selatan telah membentuk tim koordinasi SPBE dan menyusun peta rencana digitalisasi, namun masih memerlukan penguatan regulasi, pembinaan lintas sektor, serta dukungan kolaboratif dari pusat, masyarakat, dan mitra pembangunan.

Secara keseluruhan, keberhasilan transformasi digital pemerintahan di Kabupaten Konawe Selatan membutuhkan pendekatan yang lebih holistik dan berkelanjutan, mencakup penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas SDM, integrasi sistem layanan, serta sinergi antara pemerintah pusat dan daerah. Transformasi ini bukan sekadar adopsi teknologi, tetapi juga perubahan paradigma dalam menjalankan pelayanan publik yang lebih adaptif, transparan, dan inklusif di era digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada tempat mengabdikan kami di Universitas Halu Oleo yang sudah memberikan motivasi terhadap kami dan terima kasih kepada keluarga kami yang paling kami sayangi.

REFERENSI

- Asrul, A., Sunarjo, WA, Mathory, EAS, Napitu, R., Nasution, SP, Endah, Y., ... & Purba, B. (2023). *E-Commerce Bisnis Digital*. Yayasan Kita Menulis.
- Asrul, A. (2025). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Digital dalam Meningkatkan Efisiensi Administratif Perusahaan. *Portal Riset Dan Inovasi Sistem Perangkat Lunak*, 3(2), 23–27. <https://doi.org/10.59696/prinsip.v3i2.114>
- Asrul, A. (2025). Pengaruh Kebijakan Manajemen Teknologi Terhadap Inovasi Produk Di Industri Kreatif. *Portal Riset Dan Inovasi Sistem Perangkat Lunak*, 3(1), 21–27. <https://doi.org/10.59696/prinsip.v3i1.78>
- Asrul, A., Putra, A. ., & Rajab, M. . (2025). Transformasi Bisnis Di Era Digital: Peluang, Tantangan, Dan Strategi Inovasi. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(2), 2294-2298.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and E-Government*. Oxford University Press.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. SAGE Publications.
- Kettl, D. F. (2005). *The Global Public Management Revolution: A Report on the Transformation of Governance*. Brookings Institution Press.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Muhammad, M., Asrul, A., Gustina, Z., Muhardono, A., Nurkentjana Aju, C., Agung, W., ... & Fitria, H. (2022). Strategi pemasaran digital untuk bisnis digital.
- OECD. (2019). *Digital Government Review of Indonesia: Towards a Digital Government*. OECD Digital Government Studies. <https://doi.org/10.1787/4c25c395-en>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Setiadi, Y. (2021). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Indonesia: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 45–56.
- United Nations. (2022). *UN E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. Department of Economic and Social Affairs.

-
- UN. (2022). *United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2017). A meta-analysis of empirical e-government research and its future research implications. *International Review of Administrative Sciences*, 83(2), 443–470.
- World Bank. (1994). *Governance: The World Bank's Experience*. The World Bank.
- Yudhistira, M. H., & Nugroho, Y. (2020). Dinamika E-Government dan Reformasi Birokrasi di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 24(1), 78–94.