

EFFECTIVENESS OF E-GOVERNMENT IN SUPPORTING DIGITAL-BASED PUBLIC SERVICES

Priska Azahra¹

¹ Program Studi Ilmu Sosial dan Politik.

Universitas Muhammadiyah Jakarta, Tangerang Selatan, Indonesia

e-mail: *¹ * priskaazahra22@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Accepted: 15 Nov 2025

Revised: 18 Nov 2025

Published: 24 December
2025

Keywords:

E-Government, Digital

Public Services,

Effectiveness, Digital

Literacy, Digital

Transformation.

ABSTRACT

This study discusses the effectiveness of e-Government in supporting digital-based public services. Using a literature review method, the study analyzes academic literature related to the concept, implementation, and success factors of e-Government. The results show that the implementation of e-Government can improve service accessibility, transparency, operational efficiency, and public participation in the governance process. The success of implementation is influenced by the readiness of digital infrastructure, human resource competencies, inter-agency integration, and sustainable policies and innovations. Despite its great potential, e-Government also faces challenges such as infrastructure disparities, low digital literacy, suboptimal inter-agency coordination, and data security issues. This study emphasizes the importance of a comprehensive strategy to strengthen infrastructure, improve human resource capacity, encourage public participation, and ensure consistent policies so that digital public services can run effectively, efficiently, and sustainably.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan era digital dan informasi seperti sekarang, tuntutan terhadap pelayanan publik semakin banyak, masyarakat mengharuskan adanya layanan yang cepat, mudah diakses, terbuka untuk publik, dan bebas dari tahapan birokrasi yang tidak efektif. Pemerintah dituntut oleh masyarakat untuk menjawab tuntutan tersebut dengan memanfaatkan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat dijalankan secara efisien dan responsif.

Dalam konteks ini, penerapan dalam e-Government menjadi strategi penanganan yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan menyediakan lebih banyak pilihan bagi masyarakat untuk mengakses informasi secara mudah, mewujudkan proses administrasi yang lebih efisien dan efektif, serta menyediakan layanan yang dapat dijangkau kapanpun dan dimanapun (Wirawan, 2020). Dengan demikian, adanya keterbukaan atau transparansi dalam pemerintahan memungkinkan masyarakat untuk memantau kinerja pemerintah dengan lebih mudah, sehingga dapat mendorong proses akuntabilitas menjadi semakin efektif (Kurnia, Rauta, & Siswanto, 2017).

Beberapa studi yang realistik menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik dan literasi digital warga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan e-Government. Sebagai contoh, penelitian (Ramadhan & Pribadi, 2024) terhadap sistem administrasi kependudukan elektronik (SIAK) di Indonesia menemukan bahwa kualitas layanan elektronik dan tingkat literasi digital menjadi penentu utama kepuasan warga terhadap layanan publik digital. Selain itu, penelitian terkait model layanan elektronik yang mempertimbangkan kemudahan akses (core services, facilitating services, supporting

services) ternyata sangat mempengaruhi persepsi kegunaan dan kepercayaan warga terhadap layanan digital, yang pada akhirnya memengaruhi respon positif mereka (Siwi & Nawawi, 2023).

Meskipun sejumlah penelitian menunjukkan faktor positif dari penerapan e-Government, tetapi terdapat penelitian gap yang belum banyak terjawab. Secara luas penelitian berfokus pada aspek kepuasan pengguna atau kualitas layanan secara umum, sementara sedikit penelitian yang menggabungkan aspek teknis (infrastruktur & integrasi sistem), aspek sosial (literasi & akses masyarakat), dan aspek administratif (efisiensi birokrasi) secara bersamaan dalam satu analisis yang menyeluruh.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan e-Government dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital dengan mempertimbangkan aspek kualitas layanan, pengalaman pengguna, dan efisiensi proses administrasi.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam bentuk pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor penentu keberhasilan e-Government, serta menjadi dasar rekomendasi kebijakan dan peningkatan layanan digital di pemerintahan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka, yaitu penelitian yang menjadikan buku dan berbagai sumber literatur sebagai objek utama. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari literatur akademik yang relevan, seperti artikel jurnal ilmiah, buku, serta publikasi penelitian yang membahas pengembangan layanan publik digital. Metode ini dipilih karena analisis penelitian berfokus pada pengolahan konsep dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang

telah dipublikasikan, sehingga seluruh data diperoleh dari literatur tanpa melibatkan teknik pengumpulan data lapangan seperti wawancara atau survei.

Penelusuran literatur dilakukan melalui portal akademik seperti Google Scholar dan portal jurnal nasional dengan menggunakan kata kunci yang berkaitan dengan e-government, pelayanan publik digital, literasi digital, dan efektivitas birokrasi berbasis teknologi. Literatur dipilih berdasarkan keterkaitan topik, ketersediaan teks lengkap, reputasi sumber, serta keaktualan publikasi agar analisis tetap relevan dengan perkembangan teknologi dan kebijakan pemerintah dalam beberapa tahun terakhir. Literatur yang terkumpul kemudian dianalisis secara mendalam untuk menelusuri konsep-konsep utama, kerangka teori, serta pola temuan yang berkaitan dengan efektivitas penerapan e-government. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan analisis isi dengan mengkaji secara sistematis isi setiap literatur untuk menemukan tema-tema utama, seperti efisiensi administrasi, aksesibilitas layanan, transparansi informasi publik, dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan digital. Setiap temuan dibandingkan untuk melihat konsistensi atau perbedaan hasil penelitian, sehingga diperoleh gambaran yang menyeluruh terkait kondisi dan tantangan implementasi e-government.

Pendekatan

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena tujuan penelitian diarahkan untuk menguraikan dan menjelaskan fenomena berdasarkan informasi yang telah tersedia dalam literatur, tanpa melibatkan analisis statistik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami fenomena e-government secara lebih mendalam melalui interpretasi teoritis dan sintesis hasil penelitian sebelumnya.

How to cite: **Azahra, P.** (2025). *Effectiveness of e-government in supporting digital-based public services*. SJoSPS: Senarai of Social and Political Studies, 1(3), 14–30.¹⁷

<https://eduspace.digital/index.php/S-JoSPS/>

Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu primer dan sekunder.

a. Sumber Primer: dokumen resmi ini termasuk kebijakan, peraturan, laporan kinerja instansi, pedoman pelaksanaan e-government, dan dokumen strategis seperti roadmap transformasi digital dan laporan evaluasi layanan publik digital yang diterbitkan oleh berbagai lembaga, kementerian, dan lembaga pemerintah. Dokumen ini digunakan karena mengandung informasi otoritatif dan faktual tentang tujuan implementasi e-government, pencapaian, dan bagaimana e-government berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik

b. Sumber Sekunder: buku, artikel jurnal ilmiah, laporan penelitian, serta sumber literatur lain. Di antaranya:

1. Wirawan (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegak Hukum dan Keadilan*.
2. Siwi, T. P & Nawawi, Z. (2023). Building Citizen Satisfaction Towards E-Government Services: A Conceptual Framework. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.
3. Ramadhan, S. A & Pribadi, U. (2024). Building Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Case Study of the Population Administration Information System (SLAK). *Jurnal Manajemen Pelayanan*.
4. Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan: E-Government. *Jurnal Fasilkom*.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran

literatur menggunakan kata kunci yang relevan, meliputi e-government, pelayanan publik digital, transformasi digital, kepuasan masyarakat, literasi digital, dan efektivitas birokrasi. Literatur yang dipilih mencakup jurnal nasional dan internasional, buku ilmiah, laporan penelitian, serta dokumen akademik lain yang berhubungan dengan topik. Pemilihan sumber dilakukan berdasarkan relevansi tema, kelengkapan teks, serta kualitas publikasi agar data yang dianalisis valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Analisis Data

Seluruh data dianalisis menggunakan teknik analisis isi (content analysis) dengan menelaah literatur secara sistematis untuk mengidentifikasi konsep utama, mengelompokkan temuan berdasarkan tema, serta membandingkan kesamaan dan perbedaan hasil penelitian. Hasil analisis kemudian disintesiskan guna memperoleh pemahaman komprehensif mengenai efektivitas penerapan e-government dalam pelayanan publik digital dari aspek teknis, administratif, dan sosial, sehingga temuan penelitian tetap kredibel meskipun tanpa data lapangan.

III. HASIL DAN TEMUAN

A. Efektivitas Layanan E-Government dalam Pelayanan Publik Digital

Efektivitas layanan e-government tidak hanya ditentukan oleh keberadaan platform digital, tetapi juga oleh sejauh mana platform tersebut mampu menyajikan layanan yang cepat, akurat, dan mudah digunakan. Sistem digital mampu menurunkan hambatan birokrasi, meningkatkan efisiensi administratif, dan memberikan pengalaman layanan yang lebih baik, maka implementasi e-government dinilai

efektif ketika dapat memberikan perubahan yang baik, karena dinilai memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dan informasi yang didapat sangat cepat.

Pemanfaatan e-government dalam pelayanan publik digital menjadi langkah strategis pemerintah dalam menerapkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Manfaat yang dihasilkan mencakup kemudahan akses terhadap berbagai informasi dan layanan melalui platform digital, peningkatan transparansi serta akuntabilitas kinerja pemerintah melalui keterbukaan data publik, dan efisiensi operasional meningkat melalui otomatisasi proses administrasi yang mampu menekan biaya serta mempercepat pelayanan. Selain itu e-government juga membuka peluang bagi masyarakat untuk terlibat lebih aktif dalam proses pengambilan keputusan melalui cara digital seperti konsultasi daring, e-voting, dan melalui sejumlah mekanisme penyampaian masukan dari publik (Rachmad, et al., 2024).

Meskipun memiliki potensi yang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, e-government juga menghadapi sejumlah tantangan yang menghambat optimalnya dalam bekerja. Hambatan utama yang dapat terjadi terletak pada ketimpangan infrastuktur digital yang menyebabkan akses teknologi yang belum merata di berbagai wilayah, terutama di daerah yang terbatasnya layanan internet. Kondisi ini berdampak pada masyarakat yang tingkat kepahaman digitalnya masih tertinggal jauh dengan masyarakat yang ada di daerah lain. Masalah lainnya muncul dari sisi internal birokrasi, seperti menolak adanya perubahan, kurangnya kompetensi dalam mengoperasikan sistem digital, serta belum optimalnya integrasi data antarinstansi yang menyebabkan layanan tidak dapat berfungsi secara terpadu. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa e-government

tidak hanya bergantung pada penyediaan teknologinya, tetapi pada kesiapan infrastuktur, sumber daya manusia, dan budaya organisasi yang mendukung transformasi digital secara menyeluruh.

B. Pengaruh Kepuasan E-Government Berbasis Digital

Masyarakat yang menggunakan langsung melalui layanan e-government berbasis digital memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan penerapannya. Jika pengguna merasa layanan sangat mudah diakses, cepat diproses, dan memberikan hasil yang sesuai kebutuhan, maka tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat. Dalam kepuasan ini artinya sistem digital memenuhi ekspektasi pengguna dalam memberikan pelayanan publik yang lebih modern dan efisien, sekaligus dapat memperkuat keterbukaan informasi, mempercepat proses layanan, serta mendorong meningkatnya apresiasi masyarakat secara berkelanjutan (Hamim, Meidiana, Helmi, & Nurdin, 2024).

Pengalaman pengguna yang memberikan dampak positif juga mendorong masyarakat untuk terus menggunakan layanan digital dalam berbagai kebutuhan administratif karena sangat mudah diakses. Keterbukaan informasi, stabilitas fitur, serta minimnya kendala teknis menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi kepuasan. Semakin baik kualitas layanan yang didapatkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan penerima dan penggunaan.

Di sisi lain, kepuasan pengguna juga berdampak pada legitimasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik berbasis digital. Ketika masyarakat puas dengan sistem yang disediakan, kepercayaan publik terhadap pemerintah akan meningkat. Hal ini tidak hanya memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah, tetapi juga mempercepat transformasi digital dalam sektor pelayanan publik secara keseluruhan.

Lebih jauh, tingkat kepuasan pengguna e-government juga dipengaruhi oleh sejauh mana sistem mampu memberikan pengalaman yang konsisten di berbagai kanal layanan. Ketika masyarakat dapat mengakses layanan melalui aplikasi, website, atau pusat layanan digital dengan kualitas yang sama, mereka akan merasa lebih percaya terhadap sistem yang dibangun. Ketepatan inilah yang menjadi faktor penting dalam membangun persepsi bahwa e-government bukan hanya inovasi sesaat, tetapi solusi jangka panjang bagi peningkatan layanan publik (Hasbah, Purwanto, & Rulinawaty, 2025).

Selain itu, kepuasan masyarakat terhadap e-government akan memberikan dampak positif terhadap partisipasi digital dalam jangka panjang. Masyarakat yang merasa puas cenderung menggunakan layanan digital secara berulang, serta lebih terbuka memberikan umpan balik untuk perbaikan sistem. Dengan meningkatnya partisipasi publik, pemerintah dapat memperoleh data yang lebih akurat untuk menyempurnakan kebijakan dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga transformasi digital dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi E-Government

Keberhasilan penerapan e-government tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi digital, tetapi juga bergantung pada kemampuan faktor pendukung yang memastikan sistem dapat digunakan secara maksimal. Infrastruktur teknologi informasi yang menjadi komponen dasar agar layanan digital terus berfungsi tanpa halangan mulai dari tingkat jaringan internet, perangkat pendukung, hingga sistem keamanan yang melindungi privasi data publik. Tanpa adanya landasan yang kuat, layanan digital sulit mencapai efektivitas

meskipun dirancang sebaik mungkin karena evaluasi implementasi menunjukkan bahwa infrastruktur dan sistem digital yang matang merupakan bagian penting dari transformasi layanan publik di Indonesia (Dewi, Muhaemin, Sitompul, Parinduri, & Rika, 2025)

Dalam pengelolaan dan pengoperasian e-government, kualitas sumber daya manusia sangat penting untuk menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan partisipasi masyarakat memengaruhi keberhasilan digitalisasi pemerintah (Alfayn, 2022) . Pegawai pemerintah harus memiliki keterampilan teknis dan digital, serta siap untuk menyesuaikan diri dengan proses kerja baru. Tanpa keterampilan ini, teknologi berpotensi tidak dimanfaatkan secara optimal, yang menghambat kinerja layanan.

Tingkat keberhasilan e-government sangat dipengaruhi oleh partisipasi masyarakat dan penerimaan mereka sebagai pengguna layanan. Literasi digital masyarakat, kepercayaan terhadap keamanan sistem, dan kemudahan mengakses layanan adalah beberapa faktor yang menentukan sejauh mana mereka bersedia menggunakan platform digital pemerintah. Selain itu, studi evaluasi e-government menunjukkan bahwa fenomena kesenjangan digital dan partisipasi aktif masyarakat masih menjadi tantangan utama dalam praktik implementasi e-government di Indonesia, meskipun kemajuan telah dibuat dalam infrastruktur digital dan layanan publik (Napitupulu, 2017).

Penyesuaian antarinstansi, di sisi lain, sangat penting untuk keberhasilan e-government. Dengan koordinasi yang baik, pertukaran data lintas sektor dapat dilakukan lebih cepat dan akurat, yang menghasilkan pelayanan untuk lebih efisien. Selain itu, integrasi sistem mencegah duplikasi pekerjaan administrasi dan mempermudah proses validasi data.

Keberhasilan e-government sangat dipengaruhi oleh dukungan

kebijakan yang konsisten dan berkelanjutan, selain integrasi data agar transformasi digital dapat berjalan secara bertahap dan terukur, memerlukan peraturan yang jelas, rencana strategis digital yang terarah, dan komitmen pemerintah untuk mengalokasikan anggaran. Supaya e-government tidak berhenti pada tahap implementasi awal saja, diperlukan inovasi teknologi yang berkelanjutan. Seiring meningkatnya ancaman siber, pemerintah harus terus memperbarui sistem, membuat fitur baru yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan meningkatkan aspek keamanan digital. Inovasi yang berkelanjutan memastikan bahwa layanan digital tetap responsif terhadap perkembangan kebutuhan publik dan perubahan lingkungan teknologi.

D. Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government

Meskipun e-government memiliki potensi besar untuk meningkatkan layanan publik, implementasinya tidak terlepas dari sejumlah masalah yang dapat memengaruhi kinerjanya. Salah satu hambatan utama berasal dari kesenjangan infrastruktur digital di berbagai wilayah. Kondisi ini membuat akses layanan digital menjadi sulit, terutama di daerah dengan kualitas jaringan internet rendah atau akses internet terbatas sehingga menyebabkan layanan digital tidak dapat dimanfaatkan secara merata, yang menyebabkan kesenjangan pelayanan di antara wilayah. Infrastruktur yang tidak terkoordinasi dan keterbatasan akses internet merupakan beberapa tantangan terbesar untuk menerapkan e-government di banyak lembaga pemerintahan (Dewi, Yulianti, & Yusdiawan, 2022).

Selain kendala infrastruktur, literasi digital masyarakat yang rendah juga merupakan masalah besar. Karena banyak warga yang belum terbiasa menggunakan platform digital pemerintah, transisi ke layanan e-government lamban. Memiliki pemahaman yang buruk tentang masalah ini dapat mengurangi partisipasi masyarakat dan

kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital, meskipun sistem tersedia dan dirancang dengan baik. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya untuk memberi tahu orang lain tentang penggunaan layanan digital untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

Dalam ruang internal pemerintah, kompetensi sumber daya manusia untuk menjalankan dan mengelola sistem digital menjadi masalah. Pegawai masih mengalami kesulitan menyesuaikan diri dengan proses kerja baru yang berbasis teknologi. Selain itu, koordinasi antarinstansi yang buruk menyebabkan komunikasi data yang lambat dan tidak sinkron, yang menghambat efektivitas layanan publik digital. Untuk itu manajemen sumber daya manusia yang berbasis e-government memiliki dampak yang baik terhadap efisiensi administrasi, transparansi kebijakan, dan akurasi data di pemerintahan (Alfaridzah, Firlana, & Astuti, 2025)

Faktor-faktor yang berkaitan dengan regulasi juga merupakan masalah yang tidak kalah penting. Ketidakkonsistenan dalam pengembangan layanan digital dapat terjadi karena kebijakan yang tidak konsisten, tidak terarah, atau tidak memiliki pedoman yang jelas. Ketidakjelasan aturan dapat menghambat pembangunan sistem, menghambat kerja sama antarinstansi, dan menghambat transformasi digital. Akibatnya, agar pelaksanaan e-government dapat berjalan sesuai rencana, diperlukan kerangka kebijakan yang konsisten, terarah, dan berkelanjutan.

Dan terakhir, keamanan data dan privasi sangat penting saat menggunakan layanan digital. Serangan siber, kebocoran data, atau penyalahgunaan data pribadi dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap platform digital pemerintah. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan standar keamanan, melakukan pembaruan sistem secara teratur, dan menyediakan mekanisme perlindungan data yang cukup. Dengan menjamin keamanan dan perlindungan data, masyarakat akan

lebih percaya dan lebih aktif menggunakan layanan e-government. Ini akan memungkinkan tujuan pencapaian layanan digital tercapai secara efektif (Iswandari, 2021)

E. Strategi Peningkatan Efektivitas E-Government

Pemerintah perlu membuat rencana yang luas dan terpadu untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi dalam menerapkan e-government. Memperkuat infrastruktur digital adalah langkah utama, ini termasuk meningkatkan kualitas jaringan internet, menyediakan perangkat pendukung, dan meningkatkan sistem keamanan data. Dengan fondasi teknis yang memadai, layanan digital dapat berjalan lebih lancar dan tersebar luas di seluruh masyarakat, sehingga ketimpangan layanan digital dapat dikurangi (Saputra, Ema, Sari, & Ramadhani, 2024)

Pengembangan kapasitas sumber daya manusia juga merupakan strategi penting untuk meningkatkan e-government. Pemerintah harus memberikan pelatihan dan program peningkatan kompetensi kepada pegawai agar mereka dapat menjalankan sistem digital dengan cara yang terbaik. Proses kerja yang lebih efisien dan layanan publik berbasis teknologi yang lebih baik akan dicapai dengan memiliki kemampuan teknis dan pemahaman digital yang memadai (Rachmatullah & Purwani, 2022)

Meningkatkan literasi digital dan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan adalah strategi berikutnya. Masyarakat akan mendapat manfaat yang lebih besar dari layanan pemerintah jika mereka dididik tentang penggunaan platform digital pemerintah, menyebarkan fitur layanan, dan menyediakan panduan yang mudah dipahami. Tingkat pengetahuan yang lebih tinggi akan meningkatkan kepercayaan dan kebahagiaan masyarakat, yang pada gilirannya akan mendorong lebih banyak orang untuk menggunakan layanan e-government.

Untuk meningkatkan efektivitas layanan, koordinasi dan integrasi antarinstansi juga merupakan strategi penting. Dengan pertukaran data yang cepat, akurat, dan terintegrasi, layanan publik dapat diberikan secara lebih tepat waktu dan berkualitas. Selain itu, penggabungan sistem mengurangi duplikasi administrasi dan mempercepat proses validasi data, sehingga layanan publik dapat diberikan secara lebih efisien dan responsif.

Kebijakan yang konsisten dan inovasi teknologi berkelanjutan diperlukan untuk mendukung rencana untuk meningkatkan e-government. Untuk memastikan bahwa transformasi digital tidak berhenti pada tahap implementasi awal, e-government dapat memberikan layanan publik digital yang lebih efisien, efektif, dan berkelanjutan dengan menerapkan aturan yang jelas, roadmap pengembangan digital yang terarah, penguatan infrastruktur, sumber daya manusia, partisipasi masyarakat, koordinasi antarinstansi, dan kebijakan yang stabil.

Berdasarkan hasil kajian pustaka yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government memiliki peran yang signifikan dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital. E-Government dapat meningkatkan aksesibilitas layanan, transparansi pemerintahan, dan efisiensi proses administrasi, serta meningkatkan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Layanan publik dapat diakses dengan lebih cepat, lebih mudah, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat berkat penggunaan teknologi digital, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Namun demikian, e-government belum sepenuhnya berfungsi

How to cite: **Azahra, P.** (2025). *Effectiveness of e-government in supporting digital-based public services*. SJoSPS: Senarai of Social and Political Studies, 1(3), 14–30.²⁷

<https://eduspace.digital/index.php/S-JoSPS/>

dengan baik karena masih ada beberapa masalah yang perlu ditangani. Ini termasuk kekurangan infrastruktur digital, kurangnya literasi digital masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia aparatur, kurangnya integrasi antarinstansi, dan risiko keamanan dan perlindungan data. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-Government tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi; itu juga sangat bergantung pada seberapa siap sistem pendukung, seberapa baik sumber daya manusia, dan bagaimana budaya organisasi mendukung transformasi digital.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan e-Government juga merupakan indikator penting untuk mengukur keberhasilan pelaksanaannya. Layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, stabil, aman, dan mudah digunakan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Kepuasan masyarakat mendorong penggunaan layanan digital secara berkelanjutan, dan memperkuat legitimasi pemerintah dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis teknologi.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Alfaridzah, A. L., Firlana, H., & Astuti, R. K. (2025). IMPLEMENTASI DAN DAMPAK SISTEM MANAJEMEN SDM BERBASIS E-GOVERNMENT DI INDONESIA. *Jurnal Kajian Pemerintah*, 147.

Alfayn, M. A. (2022). From E-Government to Good Governance: Examining the Impact of Digitalization on Public Service

Delivery in Indonesia. *Jurnal Politik Walisongo*.

Dewi, D. S., Yulianti, D. B., & Yusdiawan, I. A. (2022). Analisis Hambatan E-Government: Sebuah Kajian Teoritis. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*.

Dewi, E. K., Muhaemin, Y., Sitompul, G. A., Parinduri, R. Y., & Rika, M. (2025). Digital Transformation in Public Services: Evaluation of E-Government Implementation in Indonesia. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* .

Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 4.

Hasbah, N. I., Purwanto, A. J., & Rulinawaty. (2025). ASSESSING E-GOVERNMENT USER SATISFACTION WITH DELONE & MCLEAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL AND DIGITAL LITERACY. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.

Iswandari, B. A. (2021). Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance. *IUS QUIA IUSTUM*.

Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2017). E-GOVERNMENT DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH DI INDONESIA. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 173.

Napitupulu, D. (2017). Empirical Study of Critical Success Factors for E-Government Implementation in Indonesia Based on Factor Analysis Approach. *Jurnal Bina Praja*.

Rachmad, Y. E., Ilham, R., Indrayani, N., Manurung, H. E., Judjianto, L.,

How to cite: **Azahra, P.** (2025). *Effectiveness of e-government in supporting digital-based public services*. SJoSPS: Senarai of Social and Political Studies, 1(3), 14–30.²⁹

<https://eduspace.digital/index.php/S-JoSPS/>

Laksono, R. D., & Sa'dianoor, H. (2024). *Layanan Dan Tata Kelola E-Government : Teori, Konsep Dan Penerapan*. PT Green Pustaka Indonesia.

Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan : E-Government. *JURNAL FASILKOM*, 14.

Ramadhan, S. A., & Pribadi, U. (2024). Building Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Case Study of the Population Administration Information System (SIAK). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 08.

Saputra, W. N., Ema, I., Sari, I. N., & Ramadhani, Q. T. (2024). Trasformasi Birokrasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Penerapan E-Government. *JURNAL SOSIAL, EKONOMI, DAN HUMANIORA (SOSIERA)*, 83.

Siwi, T. P., & Nawawi, Z. (2023). Building Citizen Satisfaction Towards E-Government Services: A Conceptual Framework. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 06, 1.

Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegak Hukum dan Keadilan*, 1(1), 2.