

Optimalisasi Penerapan *E-Government* Dalam Mendukung Transparansi Informasi (Studi Kasus *Website* Resmi Pemerintah Kabupaten Manggarai)

Agustinus Rikardo Mongko¹, Umbu T. W. Pariangu², Yaherlof Foeh³

^{1,2,3} Universitas Nusa Cendana, Indonesia, Jln Adisucipto, Penfui, Kupang, Nusa Tenggara Timur

E-mail: agustinusrikardomongko@gmail.com¹, umbu.umbupariangu.pariangu25@gmail.com²,

Article Info

Article history:

Received December 02, 2025

Revised December 11, 2025

Accepted December 23, 2025

Keywords:

E-Government, Information Transparency, Government Website, Public Service

ABSTRACT

The implementation of e-government is a strategic instrument to enhance transparency and accountability in local governance. This study aims to analyze the optimization of e-government implementation in supporting information transparency through the official website of the Manggarai Regency Government. The research employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through website observation, interviews with information service managers, and document analysis. Data analysis followed the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The analysis framework used the Balanced E-Government Scorecard, which consists of five dimensions: benefits, efficiency, participation, transparency, and change management. The findings indicate that although the Manggarai Regency Government has provided online public information access, the implementation remains suboptimal. Major constraints include delayed information updates, limited human resources, low public awareness, and technical issues on the website. The study recommends strengthening regulations, improving human resource capacity, optimizing content management, and enhancing interactive features to support sustainable public information transparency.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received December 02, 2025

Revised December 11, 2025

Accepted December 23, 2025

Kata Kunci:

E-Government, Transparansi Informasi, Situs Web Pemerintah, Pelayanan Publik

ABSTRAK

Implementasi *e-government* menjadi instrumen penting untuk memperkuat keterbukaan serta akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan daerah. Kajian ini bertujuan menelaah upaya optimalisasi penerapan *e-government* dalam menunjang keterbukaan informasi melalui laman resmi Pemerintah Kabupaten Manggarai. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data mencakup pengamatan terhadap situs resmi, wawancara dengan pengelola layanan informasi, serta telaah dokumentasi. Proses analisis data dilaksanakan melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Kerangka analisis mengacu pada teori **Balanced E-Government Scorecard** yang terdiri atas lima dimensi: manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan. Hasil kajian memperlihatkan bahwasanya implementasi *e-government* di Kabupaten Manggarai telah menyediakan akses informasi publik secara daring, namun belum optimal. Kendala utama meliputi keterlambatan pembaruan informasi, keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya sosialisasi kepada masyarakat, serta masalah teknis pada situs web. Penelitian ini merekomendasikan penguatan regulasi, peningkatan kapasitas SDM, optimalisasi manajemen konten, dan pengembangan fitur interaktif guna mendukung transparansi informasi publik secara berkelanjutan.



Corresponding Author:

Agustinus Rikardo Mongko
Universitas Nusa Cendana
Email: agustinusrikardomongko@gmail.com

PENDAHULUAN

Kemajuan informasi memacu aparatur negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik lewat penerapan e-government. Pemanfaatan teknologi digital pada penyelenggaraan pemerintahan diharapkan mampu menaikkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas, sekaligus memperlebar akses warga pada informasi publik. Salah satu bentuk implementasi e-government di tingkat daerah adalah penyediaan situs web resmi pemerintah sebagai media informasi, komunikasi, serta pelayanan publik.

Keterbukaan informasi publik ialah prinsip fundamental pada tata kelola pemerintahan yang demokratis. Melalui keterbukaan informasi, masyarakat dapat mengawasi kinerja pemerintah serta berpartisipasi dalam proses pembangunan. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan e-government di berbagai pemerintah daerah belum sepenuhnya optimal. Kendala yang sering muncul meliputi keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya kualitas dan pembaruan informasi, serta minimnya partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital.

Pemerintah Kabupaten Manggarai telah mengembangkan situs web resmi sebagai bagian dari upaya penerapan e-government. Meskipun demikian, hasil pengamatan memperlihatkan bahwasanya pengelolaan dan pemanfaatan situs web tersebut belum sepenuhnya mendukung transparansi informasi publik secara optimal. Informasi yang tersedia masih terbatas, pembaruan konten belum konsisten, dan interaksi dengan masyarakat relatif rendah. Sebab itulah, kajian ini penting untuk menganalisis sejauh apa penerapan e-government melalui situs web resmi Pemerintah Kabupaten Manggarai telah dioptimalkan dalam mendukung transparansi informasi publik, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasinya.

KAJIAN TEORITIS

E-Government

E-government adalah penggunaan sistem digital oleh aparatur negara untuk memperbaiki mutu penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. United Nations (2008) menjelaskan e-government sebagai pemakaian teknologi digital sektor publik untuk menyediakan informasi serta layanan ke masyarakat dengan lebih efektif, efisien, serta transparan. Sementara itu, Indrajit (2006) menegaskan bahwasanya e-government Bukan hanya soal penggunaan teknologi, tapi juga menyangkut cara kerja yang berubah, susunan organisasi yang menyesuaikan, dan pola komunikasi baru antara pemerintah dengan warganya. Dalam konteks pemerintahan daerah, e-government berfungsi sebagai instrumen strategis untuk mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Melalui penerapan e-

government, pemerintah daerah hendaknya mampu meningkatkan efisiensi birokrasi, memperluas akses informasi publik, serta mendorong part masyarakat dalam proses pemerintahan.

Transparansi Informasi Publik

Transparansi informasi publik merupakan prinsip esensial dalam praktik pemerintahan yang demokratis dan akuntabel. Konsep transparansi dipahami sebagai keterbukaan aparatur negara dalam menyajikan informasi yang valid, jujur, serta mudah diakses oleh masyarakat. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menegaskan kewajiban setiap badan publik untuk menyediakan informasi yang berkaitan dengan kebijakan, program, maupun aktivitas penyelenggaraan pemerintahan.

Dwiyanto (2011) menyatakan bahwasanya transparansi bertujuan menjamin hak warga atas informasi sekaligus menjadi sarana pengawasan publik terhadap kinerja pemerintah. Dalam implementasi e-government, transparansi diwujudkan lewat penyediaan informasi publik secara daring yang dapat diakses kapan saja, sehingga mengurangi asimetri informasi antara pemerintah serta warganya.

Website Pemerintah sebagai Media Transparansi

Website resmi pemerintah adalah media penting dalam penerapan *e-government*. Melalui situs ini, masyarakat bisa memperoleh informasi, mengakses layanan publik, dan berkomunikasi langsung dengan pemerintah. Holzer dan Kim (2003) menyatakan bahwasanya website pemerintah yang efektif harus memenuhi beberapa aspek, antara lain ketersediaan informasi, kemudahan akses, keterbaruan konten, dan interaktivitas.

Keberadaan website pemerintah daerah memungkinkan masyarakat memperoleh informasi publik tanpa batasan ruang dan waktu. Namun, efektivitas website sebagai media transparansi sangat bergantung pada kualitas pengelolaan konten, konsistensi pembaruan informasi, serta komitmen pemerintah daerah dalam memanfaatkan teknologi informasi secara berkelanjutan.

Balanced E-Government Scorecard

Balanced E-Government Scorecard ialah kerangka analisis yang dipakai menilai keberhasilan penerapan *e-government* secara komprehensif. Model ini mengadaptasi konsep *Balanced Scorecard* dengan menyesuaikannya pada konteks pemerintahan digital. Menurut Indrajit (2006), *Balanced E-Government Scorecard* mencakup lima dimensi utama, yakni manfaat (*benefit*), efisiensi (*efficiency*), partisipasi (*participation*), transparansi (*transparency*), serta manajemen perubahan (*change management*).

Dimensi manfaat menilai sejauh mana *e-government* memberikan nilai tambah bagi pemerintah dan masyarakat. Dimensi efisiensi berkaitan dengan kemampuan sistem digital dalam mempercepat proses pelayanan dan menghemat sumber daya. Dimensi partisipasi menekankan keterlibatan masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital. Dimensi transparansi menilai keterbukaan informasi publik yang disediakan secara daring. Sementara itu, dimensi manajemen perubahan berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia, dukungan kebijakan, serta adaptasi organisasi dalam penerapan e-government.

Kerangka Balanced E-Government Scorecard relevan dipakai pada kajian karena bisa memberikan gambaran lengkap tentang bagaimana penerapan *e-government* mendukung transparansi informasi publik di pemerintahan daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pemilihan pendekatan tersebut didasarkan pada tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai strategi optimalisasi implementasi *e-government* dalam menunjang keterbukaan informasi publik melalui portal resmi Pemerintah Kabupaten Manggarai.

Lokasi penelitian adalah Pemerintah Kabupaten Manggarai, dengan fokus kajian pada pengelolaan dan pemanfaatan situs web resmi pemerintah daerah sebagai media e-government. Informan penelitian ditentukan secara purposive, meliputi aparatur pengelola informasi dan teknologi, pejabat terkait, serta pihak lain yang terlibat dalam pengelolaan dan penyediaan informasi publik.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan lewat pengamatan langsung, wawancara dengan narasumber, dan penelaahan dokumen. Observasi dilakukan untuk menilai ketersediaan, kualitas, dan pembaruan informasi pada situs web resmi pemerintah daerah. Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali pandangan dan pengalaman informan terkait implementasi e-government dan transparansi informasi publik. Studi dokumentasi digunakan untuk menelaah regulasi, laporan, dan dokumen pendukung yang relevan dengan penelitian.

Data dianalisis secara bertahap dengan cara mereduksi, menyajikan, lalu menarik kesimpulan. Langkah ini mengikuti pendekatan Miles dan Huberman yang menekankan analisis interaktif agar hasil penelitian lebih jelas dan dapat dipercaya. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan teknik, sehingga data yang diperoleh dapat saling menguatkan.

Kerangka analisis penelitian ini mengacu pada Balanced E-Government Scorecard, yang terdiri atas lima dimensi utama: manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan. Kerangka tersebut dipilih untuk menilai sejauh mana optimalisasi implementasi *e-government* mampu mendukung keterbukaan informasi publik di lingkup pemerintahan daerah Kabupaten Manggarai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *E-Government* pada Situs Web Resmi Pemerintah Kabupaten Manggarai

Penerapan *e-government* di Kabupaten Manggarai diwujudkan melalui pemanfaatan situs web resmi pemerintah daerah sebagai sarana penyediaan informasi publik dan komunikasi dengan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi, situs web tersebut telah memuat sejumlah informasi dasar, seperti profil daerah, struktur organisasi perangkat daerah, berita kegiatan pemerintahan, serta beberapa dokumen pendukung. Keberadaan situs web ini memperlihatkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam mengadopsi teknologi informasi sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan modern.

Namun demikian, hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya pemanfaatan situs web sebagai instrumen *e-government* belum sepenuhnya optimal. Informasi yang disajikan masih bersifat umum dan belum seluruhnya mencerminkan kebutuhan informasi publik yang bersifat strategis, seperti keterbukaan data program, anggaran, dan kinerja pemerintah daerah. Selain itu, pembaruan informasi belum dilakukan secara konsisten, sehingga sebagian konten yang tersedia tidak mencerminkan kondisi terkini.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Indrajit (2006) yang menyatakan bahwasanya kesuksesan *e-government* tidak sekadar ditentukan ketersediaan teknologi, tapi juga kemampuan pemerintah dalam mengelola konten, proses, dan sumber daya pendukung secara berkelanjutan. Dengan demikian, penerapan *e-government* di Kabupaten Manggarai masih berada pada tahap penyediaan informasi dasar, belum sepenuhnya berkembang menuju *e-government* yang interaktif dan responsif.

1. Dimensi Manfaat (*Benefit*)

Pada dimensi manfaat, penerapan *e-government* melalui situs web resmi Pemerintah Kabupaten Manggarai telah memberikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Masyarakat tidak lagi sepenuhnya bergantung pada informasi konvensional melalui papan pengumuman atau pertemuan tatap muka, melainkan dapat mengakses informasi pemerintahan secara daring. Hal ini mencerminkan adanya nilai tambah dari penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Namun, manfaat itu belum dirasakan merata oleh semua lapisan masyarakat. Hasil wawancara memperlihatkan bahwasanya sebagian masyarakat belum memanfaatkan situs web pemerintah secara optimal, baik karena keterbatasan literasi digital maupun minimnya sosialisasi terkait keberadaan dan fungsi situs web tersebut. Akibatnya, manfaat *e-government* masih lebih dirasakan oleh kelompok masyarakat tertentu yang memiliki akses dan kemampuan menggunakan teknologi informasi.

Dalam perspektif *Balanced E-Government Scorecard*, dimensi manfaat menekankan pada sejauh mana *e-government* bisa memberi nilai tambah untuk pemerintah serta masyarakat. Temuan kajian ini memperlihatkan bahwasanya meskipun manfaat *e-government* sudah muncul, nilainya masih terbatas dan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan transparansi informasi publik secara komprehensif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan relevansi konten menjadi prasyarat utama untuk memaksimalkan manfaat *e-government*.

2. Dimensi Efisiensi (*Efficiency*)

Dimensi efisiensi berkaitan dengan kemampuan *e-government* dalam mempercepat proses penyampaian informasi dan mengurangi ketergantungan pada prosedur birokrasi konvensional. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya situs web resmi Pemerintah Kabupaten Manggarai berpotensi meningkatkan efisiensi penyampaian informasi publik, karena informasi dapat diakses masyarakat tanpa wajib datang ke kantor pemerintah.

Namun, potensi efisiensi tersebut belum sepenuhnya terwujud. Hal ini diakibatkan belum terintegrasinya layanan informasi dan pelayanan publik secara digital. Situs web masih berfungsi dominan sebagai media informasi satu arah, belum berkembang menjadi platform pelayanan publik yang memungkinkan proses administrasi dilakukan secara daring. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan jaringan dan keterbatasan pemeliharaan sistem turut memengaruhi tingkat efisiensi penerapan *e-government*.

Temuan ini menguatkan pandangan Holzer dan Kim (2003) yang menyatakan bahwasanya efisiensi e-government sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan integrasi sistem. Tanpa dukungan teknis yang memadai, pemanfaatan teknologi informasi justru berpotensi menimbulkan hambatan baru dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi e-government di Kabupaten Manggarai memerlukan penguatan infrastruktur teknologi dan integrasi layanan digital antarperangkat daerah.

3. Dimensi Partisipasi (*Participation*)

Transparansi informasi publik jadi fokus utama pada kajian ini. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya situs web resmi Pemerintah Kabupaten Manggarai telah menyediakan sejumlah informasi publik, namun tingkat transparansi yang dihasilkan masih terbatas. Informasi yang disajikan belum sepenuhnya memenuhi prinsip keterbukaan, terutama terkait pembaruan data, kejelasan informasi, dan kelengkapan dokumen publik.

Beberapa informasi penting, seperti laporan kinerja, program prioritas, dan penggunaan anggaran, belum tersedia secara lengkap atau disajikan dalam format yang mudah dipahami masyarakat. Kondisi ini memperlihatkan bahwasanya transparansi yang diwujudkan melalui situs web masih bersifat formal, belum substantif. Transparansi formal ditandai dengan adanya informasi, tetapi belum mampu memberikan pemahaman yang utuh kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2011), yang menyatakan bahwasanya transparansi bukan hanya soal menyediakan informasi, tetapi juga memastikan masyarakat mudah mengaksesnya dan pemahaman informasi oleh publik. Dengan demikian, peningkatan transparansi e-government di Kabupaten Manggarai memerlukan pengelolaan konten yang lebih sistematis, jelas, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

4. Dimensi Transparansi (*Transparency*)

Transparansi informasi publik jadi fokus utama pada kajian ini. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya situs web resmi Pemerintah Kabupaten Manggarai telah menyediakan sejumlah informasi publik, namun tingkat transparansi yang dihasilkan masih terbatas. Informasi yang disajikan belum sepenuhnya memenuhi prinsip keterbukaan, terutama terkait pembaruan data, kejelasan informasi, dan kelengkapan dokumen publik.

Beberapa informasi penting, seperti laporan kinerja, program prioritas, dan penggunaan anggaran, belum tersedia secara lengkap atau disajikan dalam format yang mudah dipahami masyarakat. Kondisi ini memperlihatkan bahwasanya transparansi yang diwujudkan melalui situs web masih bersifat formal, belum substantif. Transparansi formal ditandai dengan adanya informasi, tetapi belum mampu memberikan pemahaman yang utuh kepada masyarakat.

Temuan ini selaras dengan Dwiyanto (2011) yang mengatakan bahwasanya transparansi tidak sekadar berhubungan dengan ketersediaan informasi, tapi juga dengan kemudahan akses dan pemahaman informasi oleh publik. Dengan demikian, peningkatan transparansi e-government di Kabupaten Manggarai memerlukan pengelolaan konten yang lebih sistematis, jelas, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

5. Dimensi Manajemen Perubahan (*Change Management*)

Dimensi manajemen perubahan berkaitan dengan kesiapan organisasi pemerintah dalam mengadopsi dan mengelola e-government. Hasil studi memperlihatkan bahwasanya implementasi e-government di Kabupaten Manggarai masih menghadapi kendala pada aspek sumber daya manusia dan kebijakan pendukung. Pengelolaan situs web masih bergantung pada

jumlah SDM yang terbatas, sehingga pembaruan dan pemeliharaan konten belum dapat dilakukan secara optimal.

Selain itu, belum adanya kebijakan internal yang secara khusus mengatur pengelolaan e-government menyebabkan penerapan teknologi informasi belum terkoordinasi secara menyeluruh. Setiap perangkat daerah cenderung berjalan sendiri dalam pengelolaan informasi, sehingga integrasi dan konsistensi konten sulit tercapai.

Dalam perspektif *Balanced E-Government Scorecard*, manajemen perubahan menjadi faktor penentu keberlanjutan e-government. Tanpa kesiapan SDM, dukungan kebijakan, dan komitmen organisasi, penerapan e-government berisiko stagnan. Sebab itulah, penguatan kapasitas aparatur dan penyusunan regulasi internal jadi prasyarat utama untuk mengoptimalkan e-government di Kabupaten Manggarai.

Implikasi Penerapan E-Government terhadap Transparansi Informasi Publik

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya penerapan e-government melalui situs web resmi Pemerintah Kabupaten Manggarai telah memberikan kontribusi awal dalam mendukung transparansi informasi publik. Namun, kontribusi tersebut belum optimal karena masih dihadapkan pada berbagai kendala, baik teknis, organisatoris, maupun sosial.

Penerapan e-government yang belum optimal berimplikasi pada terbatasnya peran situs web sebagai alat transparansi dan akuntabilitas publik. Tanpa pengelolaan yang baik, situs web pemerintah berpotensi menjadi sekadar formalitas administratif, bukan instrumen strategis dalam mewujudkan pemerintahan yang terbuka dan partisipatif.

Oleh karena itu, optimalisasi penerapan *e-government* perlu dilakukan secara komprehensif melalui peningkatan kualitas konten, penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas SDM, serta pengembangan fitur partisipatif. Dengan langkah-langkah tersebut, e-government di Kabupaten Manggarai diharapkan mampu berfungsi secara efektif sebagai sarana transparansi informasi publik dan mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

KESIMPULAN

Penerapan *e-government* lewat situs web resmi Pemerintah Kabupaten Manggarai telah memperlihatkan upaya awal dalam mendukung transparansi informasi publik, khususnya melalui penyediaan akses informasi pemerintahan secara daring (*online access*). Namun, hasil kajian memperlihatkan bahwasanya optimalisasi penerapan *e-government* belum sepenuhnya tercapai karena masih ditemui keterbatasan pada aspek pembaruan informasi (*information updating*), rendahnya partisipasi masyarakat (*public participation*), serta keterbatasan sumber daya manusia dan dukungan kebijakan (*organizational readiness*). Berdasarkan analisis menggunakan kerangka *Balanced E-Government Scorecard*, dapat disimpulkan bahwasanya dimensi manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan masih perlu ditingkatkan secara terintegrasi agar e-government benar-benar berfungsi sebagai instrumen strategis dalam menciptakan pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Saran

Pemerintah Kabupaten Manggarai disarankan untuk memperkuat pengelolaan *e-government* melalui peningkatan kapasitas aparatur (*capacity building*), penguatan regulasi internal (*policy support*), serta optimalisasi pengelolaan konten situs web agar informasi publik lebih lengkap, mutakhir, dan mudah dipahami masyarakat (*user-friendly information*). Selain itu, perlu dikembangkan fitur interaktif guna mendorong partisipasi masyarakat (*citizen engagement*) serta memperluas sosialisasi pemanfaatan layanan digital untuk meningkatkan literasi digital publik (*digital literacy*). Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas *e-government* sebagai sarana transparansi informasi publik dan mendukung terwujudnya *good governance* di tingkat pemerintahan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, 4 ed. (Yogyakarta: UGM Press, 2014).
- Abdulkareem, A. K., & Ramli, R. M. (2021). Evaluating the Performance of E-government: Does Citizens' Access to ICT Matter? *Pertanika Journal of Social Science and Humanities*, 29(3). <https://doi.org/10.47836/PJSSH.29.3.03>
- Ahn, M. J., & Bretschneider, S. (2011). Politics of E-Government: E-Government and the Political Control of Bureaucracy. *Public Administration Review*, 71, 414–424.
- Al-Balushi, F. M., & dkk. (2016). Conceptualization of E-Government Integration Studies. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 89(2), 439–449.
- Alsheri, M., & Drew, S. (2010). *Implementation of e-Government: Advantages and Challenges*. Griffith Research Online.
- Androniceanu, A. (2021). Transparency in public administration as a challenge for a good democratic governance. *Revista Administratie Si Management Public (RAMP)*, 36, 149–164.
- Arkarizki, D., Irawati, R. I., & Sukarno, D. (2023). Transparansi Organisasi Dalam Pengelolaan Informasi Publik Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 594. <https://doi.org/10.24198/jane.v14i2.45111>
- Bailey, E. C., & Sarter, E. K. (2023). Introduction: Defining and understanding public services. In *Understanding Public Services* (pp. 1–12). Policy Press.
- Bashar, M. R., Karim, M. R., & Grout, V. (2011). E-Government vs Ordinary Bureaucratic Government: A Comparative Study. In *Conference Proceedings* (pp. 488–499). Glyndŵr University.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2012). Promoting Transparency and Accountability Through ICTs, Social Media, and Collaborative E-Government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(1), 78–91.

- Chaushi, A., Abazi Chaushi, B., & Ismaili, F. (2015). Measuring e-Government Maturity: A Meta-Synthesis Approach. *Seeu Review*, 11(2), 53–69.
- Cropf, R. A. (2017). *E-Government for Public Managers: Administering the Virtual Public Sphere*. Rowman & Littlefield.
- Dionisia Mariani, R., Walliam, D., & Laurensius Say, R. (2020). Analisis Kesiapan Pemerintah Kabupaten Manggarai dalam Penerapan e-Government. *Jurnal Administrasi Dan Demokrasi*, 1, 48–56.
- Dunn, W. N. (2018). *Public policy analysis: An integrated approach* (6th ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press.
- Estevez, E., & Janowski, T. (2013). Electronic Governance for Sustainable Development: Conceptual Framework and State of Research. *Government Information Quarterly*, 30(1), 94–109.
- Fajrianto, F. (2022). Implementasi Peran E-government Dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Pengelolaan Anggaran Daerah Pada Website Resmi Pemerintah Kabupaten Banggai. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36722/jaiss.v3i3.1316>
- Fath-Allah, A., Cheikhi, L., Al-Qutaish, R. E., & Idri, A. (2014). E-Government Maturity Models: A Comparative Study. *International Journal of Software Engineering & Applications*, 5(3), 71–91.
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat, H. (2024). *Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik*. Public Inspiration.
- Ganapathy, V. B., & Kumar, K. (2014). E-Government: Concept and Applications. *IPAS International Journal of Computer Science*, 2(8), 16–19.
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik. *Publika*.
<https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>
- Hakim, A. L., & Phahlevy, R. R. (2024). Transparansi Berjaya Seiring Meluasnya Akses Informasi di Indonesia. *Journal Customary Law*, 1(3), 14.
<https://doi.org/10.47134/jcl.v1i3.3086>
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16.
<https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>
- Howlett, M., & Ramesh, M. (2020). *Studying public policy: Principles and processes* (4th ed.). Oxford University Press.
- Indrajit, R. E. (2006a). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. APTIKOM.

- Indrajit, R. E. (2006b). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Jayashree, S., & Marthandan, G. (2010). Government to E-government to E-society. *Journal of Applied Sciences*, 10(19), 2205–2210.
- Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). *Tantangan dan Solusi Penerapan E-Government di Indonesia Penulis : Email : Abstrak masyarakat modern khususnya di Indonesia , banyak hal yang awalnya dilakukan secara manual pemerintahan di Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transpa*. 4(2), 134–147.
- Kosali, A. Y. (2021). Pengaruh Implementasi Electronic Government (E-Government) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10, 1–21.
- Krasnykov, Y., Ninyuk, I., Storozhenko, L., Marukhlenko, O., & Kruhlov, V. (2024). *Impact of digital public services on governance efficiency*. <https://doi.org/10.36390/telos261.04>
- Kristian, I. (2022). Sustainable Development and Public Policy Revitalization. *The International Journal of Education Management and Sociology*, 1(2), 41–50. <https://doi.org/10.58818/ijems.v1i2.8>
- Kristina, A. (2019). Penerapan E-Government Di Indonesia Sebagai Upaya Pemberantasan Korupsi. *Wacana Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, VI(1), 101–116. <https://www.transparency.org/en/countries/indonesia>
- Kurniawan, R., & Nurmandi, A. (2022). *Analysis of Quality Website Content and Twitter Content Quality as Public Service Tools at the Local Level in DKI Jakarta Province, Indonesia BT* -. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-981-16-2102-4_3
- Lubis, M. D. A., & Azizah, P. A. (2023). *Community Participation in the Public Decision Process: Realizing Better Governance in Public Administration*. <https://doi.org/https://doi.org/10.59613/global.v1i2.12>
- Mahendrardi, M., & Ardiyansah, A. (2022). Pemanfaatan e-government berbasis website dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (studi kasus pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang). *Gema Publica: Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 7(1), 197–211. <https://doi.org/10.14710/gp.7.1.2022.197-211>
- Mahmood, Z. (2013). *E-Government Implementation and Practice in Developing Countries*. IGI Global.
- Milakovich, M. E. (2012). *Digital Governance: New Technologies for Improving Public Service and Participation*. Routledge.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://w>

www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285

- Neumann, M., Linder, F., & Desmarais, B. (2021). Government websites as data: A methodological pipeline with application to the websites of municipalities in the United States. *Journal of Information Technology & Politics*, 19(4), 411–422.
- Oliveira, D. J. S., & Ckagnazaroff, I. B. (2022). Citizen participation as one of the principles of open government. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*. <https://doi.org/10.12660/cgpc.v28.84867.84522>
- Pranesti, A. (2022). Kajian Sistem Penganggaran Partisipatif Pemerintah Daerah Melalui E-Government Sebagai Wujud Good Governance. *AKUNTANSI* '45. <https://doi.org/https://doi.org/10.30640/akuntansi45.v3i1.699>
- Rahayu, A. Y. S., & Juwono, V. (2019). *Birokrasi dan governance: Teori, konsep, dan aplikasinya* (Edisi 1, C). Rajawali Pers.
- Rahmayanti, S., & Misral, M. (2024). Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui Program Pelatihan Berkelanjutan. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika*. <https://doi.org/10.37859/jae.v14i1.7030>
- Risnandar. (2014). 1487Risnandar. (2014). 148798-ID-analisis-e-government-dalam-peningkatan. *Katalogis*, 2(7), 192–199. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/148798-ID-analisis-e-government-dalam-peningkatan.pdf>98-ID-analisis-e-government-dalam-peningkat. *Katalogis*, 2(7), 192–199. <https://media.neliti.com/media/publications/148798-ID-analisis-e-government-dalam-peningkatan.pdf>
- Rossidis, I., Mihiotis, A., & Ntalakos, A. (2023). *The Contribution of Change Management to the Integration of E-Governance Systems*. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-0235-4.ch009>
- Setiawan, A., & Halimah, M. (2023). *Implementasi E-Government Berbasis Situs Web*. <https://doi.org/10.56916/ijess.v2i1.353>
- Sharma, A. K., & Shanmugaboopathi, D. P. S. (2022). Digital Revolution and Its Nature and Extent in the Contemporary World. *Technoarete Transactions on Advances in Social Sciences and Humanities*, 2(4), 27–32. <https://doi.org/10.36647/ttassh/02.04.a005>
- Spirakis, G., Spiraki, C., & Nikolopoulos, K. (2010). The Impact of Electronic Government on Democracy: E-Democracy Through E-Participation. *Electronic Government, an International Journal*, 7(1), 75–88.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek*

Administrasi, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>

- Tejedo-Romero, F., & Ferraz Esteves Araujo, J. F. (2023). Critical factors influencing information disclosure in public organisations. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01814-8>
- Trisakti, F., Berliana, A. D. D., Bukhori, A., & Fitr, A. (2022). Transparansi dan kepentingan umum. *Jurnal Ilmu Sosial*.
- United Nations, D. of E. and S. A. (2016). *United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development*. United Nations.
- Utomo, D., Mulyanto, E., & (Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Dian Nuswantoro). (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(1), 9–21. <http://pps.dinus.ac.id>
- Wahanisa, R., Riyanto, B., Adiyatma, S. E., Nnawulezi, U., Rouf, M. A., Adiyatma, E., & Abdul, M. (2023). Achieving Public Information Transparency in The Dissemination of Local Regulations. *Yuridika*. <https://doi.org/https://doi.org/10.20473/ydk.v38i3.48345>
- Warf, B. (2017). *E-Government in Asia: Origins, Politics, Impacts, Geographies*. Elsevier.
- Weerakkody, V. (2012). *Technology Enabled Transformation of The Public Sector: Advances in E-Government*. IGI Global.
- Widiyanti, C. L. (2023). Analysis of E-Government implementation in public services: study on personnel agency and human resource development in Banyumas Regency. *Gema Wiralodra*.
- Wijaya, S. S., Alfitri, A., Thamrin, M., & Salya, D. H. (2024). The Impact of Electronic Government Policy on Transparency and Accountability in Public Services. *International Journal of Science and Society*, 6(2). <https://doi.org/10.54783/ijssoc.v6i2.1157>
- Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2015). *E-Government: Strategy Process Instruments*. German University of Administrative Science Speyer.
- Wirtz, B. W., Piahler, R., & Daiser, P. (2015). E-Government Portal Characteristics and Individual Appeal: An Examination of E-Government and Citizen Acceptance in The Context of Local Administration Portals. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 27, 70–98.
- Yasar, M. A. I., Soelistya, D., & Desembrianita, E. (2024). Organizational Workforce Transformation: E-Government as a Bridge with Digital Capabilities and Monitoring Medias. *Manazhim: Jurnal Manajemen Dan Ilmu Pendidikan*. <https://doi.org/10.36088/manazhim.v6i1.4511>
- Yogiswara, P. K., Noak, P. A., & Winaya, I. K. (2019). Peranan E-government dalam Mendukung Transparansi dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus Website Resmi Pemerintah Kabupaten Klungkung). *Journal Article Citizen Charter*, 1(2), 3.

www.klungkungkab.go.id.

Yulianto, T., Hakim, L., Noor, I., & Suryadi, S. (2023). *Implementation of Electronic Government in Indonesia* (Issue 95). Atlantis Press SARL. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-082-4_37

Yuliyanti, F., Radjikan, R., & Santoso, T. (2022). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kantor Kecamatan Karangan Kabupaten Trenggalek Jawa Timur. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(3), 1288–1293.

Zhao, Y., Li, C., Liu, X., & Tian, Q. (2023). *Review of Online Government-Public Interaction Research*. <https://doi.org/https://doi.org/10.61935/aedmr.1.1.2023.p80>

Peraturan Perundang-undang

Presiden Republik Indonesia, (2003). Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e government. Jakarta. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61. Jakarta: Sekretariat Negara.

Sumber Lain

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/78-Indonesia>

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2024,17 Januari). Kementerian PANRB umumkan hasil evaluasi SPBE Tahun 2023 MENPANRB. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-umumkan-hasil-evaluasi-sphe-tahun-2023>

Panggabean, A. D. (2024, 29 Mei). Ini data statistik penggunaan media sosial masyarakat Indonesia tahun 2024. RRI Diakses 15 Maret 2025, dan <https://www.nm.co.id/ipitek/721570/ini-data-statistik-penggunaan-media-sosial-masyarakat-indonesia-tahun-2024>