

PEMANFAATAN APLIKASI E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN DAERAH (STUDI KASUS PADA PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN)

Muhammad Ichsan¹, Mohammad Rezza Fahlevvi², Asri Buding³

^{1,2,3} Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri
e-mail: ¹ahmedichsann@gmail.com, ²rezza@ipdn.ac.id, ³asribugis_1652@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan, salah satunya melalui penerapan aplikasi e-Government di tingkat daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi e-Government dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap aplikasi seperti E-Lapor, SIMPADU, dan SiJempol. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-Government berdampak signifikan terhadap kecepatan layanan, kemudahan akses, keterbukaan informasi, serta partisipasi masyarakat. Misalnya, waktu layanan administrasi kependudukan yang semula membutuhkan 3–5 hari kini dapat diselesaikan dalam 1–2 hari. Kendati demikian, masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur TIK di daerah pinggiran, dan kurangnya kapasitas SDM aparatur. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi berkelanjutan berupa pelatihan digital, peningkatan infrastruktur, serta perlindungan data pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan e-Government tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan kelembagaan dan sosial masyarakat.

Kata kunci: e-Government, pelayanan publik, efektivitas, digitalisasi, Sleman

ABSTRACT

The development of information technology drives digital transformation in government governance, one of which is through the implementation of e-Government applications at the regional level. This research aims to analyze the utilization of e-Government applications in improving the effectiveness of public services within the Sleman Regency Government. The research employs a qualitative descriptive approach with data collection techniques through in-depth interviews, participatory observation, and documentation studies of applications such as E-Lapor, SIMPADU, and SiJempol. The research results show that e-Government implementation has a significant impact on service speed, accessibility, information transparency, and community participation. For example, population administration services that previously required 3-5 days can now be completed within 1-2 days. Nevertheless, there are still obstacles in the form of low digital literacy among the community, limited ICT infrastructure in peripheral areas, and

insufficient human resource capacity among government officials. Therefore, sustainable strategies are needed in the form of digital training, infrastructure improvement, and user data protection. These findings confirm that e-Government success does not only depend on technology, but also on institutional and social readiness of the community.

Keywords: *e-Government, Public service, Effectiveness, Digitalization, Sleman*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang sangat pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk terus berinovasi dalam menyelenggarakan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah melalui penerapan konsep e-Government atau elektronik pemerintahan, yang merupakan upaya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung proses pemerintahan, khususnya pelayanan publik kepada masyarakat (Gioh, 2021).

Penerapan e-Government di Indonesia telah diamanatkan dalam berbagai kebijakan strategis, antara lain Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kedua regulasi tersebut menekankan pentingnya digitalisasi proses administrasi pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mempercepat reformasi birokrasi. Pemerintah daerah sebagai ujung tombak pelayanan publik dituntut untuk mengimplementasikan berbagai aplikasi berbasis teknologi informasi yang dapat menjawab tuntutan efisiensi dan efektivitas pelayanan (Katharina, 2021).

Kabupaten Sleman, sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, merupakan daerah yang cukup aktif dalam mengembangkan dan menerapkan berbagai aplikasi e-Government. Beberapa aplikasi yang telah diimplementasikan antara lain SIMPADU (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu), e-Lapor, serta layanan administrasi kependudukan berbasis online. Inovasi-inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, baik dari segi kecepatan, kemudahan akses, maupun transparansi informasi. Meskipun demikian, implementasi e-Government juga menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, minimnya literasi digital di kalangan masyarakat, serta belum meratanya infrastruktur TIK di wilayah pedesaan (Nuba, 2022).

Masalah efektivitas pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam studi ini, karena seringkali penerapan aplikasi digital tidak serta-merta menjamin perbaikan kualitas layanan. Banyak faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi e-Government, seperti kesiapan internal birokrasi, tingkat partisipasi masyarakat, dan keberlanjutan sistem yang digunakan (Alamsyah dkk, 2025). Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan aplikasi e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik,

serta untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses implementasinya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana pemanfaatan aplikasi e-Government dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Sleman?”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peran aplikasi e-Government dalam peningkatan efektivitas pelayanan publik serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi sistem tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam pengembangan sistem pelayanan publik berbasis digital, terutama di lingkungan pemerintah daerah.

KAJIAN TEORI

Konsep Dasar E-Government

E-Government atau pemerintahan elektronik adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh lembaga pemerintah untuk memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat, pelaku bisnis, dan antar instansi pemerintah secara efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. United Nations Public Administration Network (UNPAN) mendefinisikan e-Government sebagai "the use of ICTs, and particularly the Internet, as a tool to achieve better government." Pemerintah tidak lagi hanya menjadi regulator, tetapi juga sebagai fasilitator dan pelayan masyarakat dalam era digital (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Di Indonesia, pengembangan e-Government secara nasional diatur melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Kebijakan ini mengatur bahwa setiap instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, wajib menyusun rencana pengembangan dan implementasi sistem e-Government yang terintegrasi. Instruksi ini kemudian diperkuat dengan terbitnya Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan mewujudkan birokrasi yang bersih, efektif, efisien, dan terpercaya melalui transformasi digital. Secara umum, e-Government terdiri dari empat domain utama, yaitu:

1. G2G (Government to Government) – hubungan dan integrasi antar lembaga pemerintahan
2. G2C (Government to Citizen) – interaksi antara pemerintah dan masyarakat.
3. G2B (Government to Business) – layanan dan informasi pemerintah kepada dunia usaha.
4. G2E (Government to Employees) – sistem internal untuk mendukung kinerja pegawai negeri.

Pemanfaatan e-Government tidak hanya ditujukan untuk modernisasi sistem birokrasi, namun juga sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang partisipatif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai hak-hak dasarnya, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif. Konsep ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menempatkan masyarakat sebagai subjek utama dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Parasuraman dkk (1988), kualitas pelayanan publik dapat dinilai melalui lima dimensi: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kualitas layanan ini secara langsung memengaruhi persepsi publik terhadap legitimasi pemerintah. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan reformasi birokrasi di daerah.

Dalam konteks era digital, pelayanan publik tidak lagi bersifat konvensional atau manual. Pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan berbasis digital guna mempercepat proses pelayanan, memperluas akses, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi digital seperti e-Government menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas secara umum didefinisikan sebagai tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas dalam organisasi publik mencakup sejauh mana organisasi mencapai tujuan secara efisien dan memuaskan stakeholder. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas berarti seberapa baik layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (Nuraini, 2021). Indikator efektivitas pelayanan publik antara lain:

1. Kecepatan pelayanan
2. Kemudahan akses layanan
3. Kejelasan informasi
4. Responsivitas petugas
5. Tingkat kepuasan masyarakat

Dalam implementasi pelayanan berbasis teknologi, efektivitas dapat dilihat dari kemudahan pengguna mengakses layanan, berkurangnya waktu proses layanan, serta peningkatan partisipasi dan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

Hubungan E-Government dan Efektivitas Pelayanan Publik

Terdapat keterkaitan erat antara e-Government dan efektivitas pelayanan publik. E-Government memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel. Aplikasi e-Government menyediakan platform digital yang mendekatkan layanan kepada masyarakat tanpa harus melalui proses birokrasi yang panjang. Keberhasilan e-Government dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik juga sangat bergantung pada infrastruktur pendukung seperti jaringan internet, kesiapan SDM aparatur, serta literasi digital masyarakat (Rizky dkk, 2025). Lebih lanjut, berdasarkan kajian Heeks (2006), tantangan utama e-Government di negara berkembang adalah

adanya "design-reality gap", yakni perbedaan antara perencanaan sistem dengan realitas yang ada di lapangan. Oleh karena itu, penerapan e-Government harus berbasis kebutuhan riil masyarakat serta memperhatikan kondisi sosial, budaya, dan ekonomi lokal.

Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian mengenai e-Government dan efektivitas pelayanan publik telah banyak dilakukan dalam berbagai konteks pemerintahan daerah di Indonesia. Secara umum, temuan-temuan dari studi tersebut menunjukkan adanya kecenderungan positif antara implementasi sistem digital dan peningkatan kualitas layanan publik. Namun, konteks lokal, kesiapan infrastruktur, serta dinamika sosial masyarakat tetap menjadi faktor yang membedakan hasil dari masing-masing penelitian.

Arif & Wahyudi (2023) dalam studi mereka di Kota Medan meneliti penerapan aplikasi e-Layanan yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Yahya (2022) mengkaji efektivitas sistem SP4N-LAPOR dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap pelayanan. Aplikasi ini dinilai berhasil menciptakan ruang interaksi yang transparan antara masyarakat dan pemerintah, terutama dalam hal penanganan pengaduan dan masukan publik. Temuan Setiawan menunjukkan bahwa responsivitas instansi terhadap laporan masyarakat meningkat secara signifikan setelah implementasi aplikasi tersebut. Namun, keberhasilan aplikasi tersebut juga dipengaruhi oleh intensitas sosialisasi kepada masyarakat dan efektivitas mekanisme tindak lanjut pengaduan.

Jika ditinjau dari literatur internasional, Konsep design-reality gap, yaitu ketidaksesuaian antara perencanaan sistem teknologi informasi pemerintahan dengan kenyataan sosial dan administratif di lapangan. Fenomena ini sering menjadi penyebab kegagalan implementasi e-Government di negara berkembang, terutama ketika perencanaan tidak mempertimbangkan kesiapan SDM, budaya organisasi, dan akses masyarakat terhadap teknologi. Oleh karena itu, keberhasilan e-Government tidak semata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kontekstualitas desain, partisipasi publik, dan konsistensi kelembagaan dalam menjaga keberlanjutan sistem (Ayoung, 2016).

Dari studi-studi tersebut dapat disimpulkan bahwa e-Government memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan publik, baik dari aspek efisiensi, aksesibilitas, maupun transparansi. Namun, setiap daerah menghadapi tantangan dan peluang yang berbeda, tergantung pada tingkat kesiapan institusi, infrastruktur teknologi, serta budaya partisipatif masyarakatnya. Penelitian ini berupaya mengisi kekosongan literatur dengan melakukan eksplorasi mendalam terhadap implementasi aplikasi e-Government secara spesifik di Kabupaten Sleman, yang dikenal memiliki komitmen tinggi terhadap transformasi digital pemerintahan. Fokus penelitian tidak hanya pada output teknis dari sistem, tetapi juga pada integrasi antar aplikasi, kesiapan aparatur, dan respons masyarakat sebagai indikator utama efektivitas layanan publik berbasis digital.

Analisis Lebih Mendalam

Analisis terhadap studi terdahulu menunjukkan bahwa penerapan e-Government di berbagai daerah telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas

pelayanan publik. Namun, sebagian besar kajian tersebut masih bersifat deskriptif dan fungsional, belum mengkaji secara mendalam dimensi-dimensi struktural, kelembagaan, dan sosiologis yang menjadi faktor penentu keberhasilan sistem digital pemerintahan. Hal ini membuka ruang bagi penelitian yang lebih kritis dan reflektif, yang tidak hanya menilai kinerja aplikasi dari segi output administratif, tetapi juga bagaimana aplikasi tersebut mengubah cara birokrasi bekerja dan masyarakat berinteraksi dengan pemerintah.

Studi Yahya & Setiyono (2022) mengenai implementasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Sleman sudah mulai mengarah pada aspek partisipatif, dengan menyoroti meningkatnya kanal aduan masyarakat terhadap layanan publik. Namun, studi ini belum mengulas secara tuntas sejauh mana aduan-aduan tersebut ditindaklanjuti, apakah mekanisme pengolahan data pengaduan sudah terintegrasi dengan sistem manajemen instansi, dan bagaimana pengaruhnya terhadap akuntabilitas publik. Analisis struktural terhadap tanggapan birokrasi terhadap masukan masyarakat menjadi penting untuk mengetahui efektivitas sistem tidak hanya pada sisi akses, tetapi juga pada sisi respons dan perbaikan layanan secara nyata.

Lebih lanjut, studi-studi tersebut cenderung kurang memperhatikan kompleksitas tantangan dalam implementasi e-Government, seperti keterbatasan literasi digital, resistensi pegawai terhadap perubahan teknologi, dan fragmentasi sistem informasi di lingkup pemerintahan daerah. Padahal, menurut Ayoung (2016) keberhasilan e-Government sangat dipengaruhi oleh design-reality gap, yaitu kesenjangan antara desain ideal sistem teknologi dan realitas administratif serta sosial di lapangan. Kegagalan untuk menjembatani kesenjangan ini dapat menyebabkan sistem digital yang dibangun hanya menjadi formalitas, tanpa menghasilkan perubahan mendasar dalam pelayanan dan tata kelola.

Penelitian ini menempatkan diri untuk mengisi kekosongan tersebut dengan pendekatan yang lebih analitis dan reflektif. Tidak hanya mengukur efektivitas layanan secara teknis seperti kecepatan atau jumlah pengguna, tetapi juga menilai bagaimana aplikasi seperti SiJempol, SIMPADU, dan e-Lapor memengaruhi relasi antara pemerintah dan masyarakat, serta menguji keberlanjutan sistem melalui kesiapan SDM, infrastruktur digital, dan integrasi kelembagaan. Dengan mengaitkan temuan lapangan dengan kerangka teori efektivitas pelayanan publik dan prinsip-prinsip governance, penelitian ini memberikan nilai tambah yang belum banyak digarap oleh studi sebelumnya. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih utuh tentang tantangan dan potensi transformasi digital pemerintahan di tingkat lokal.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pemanfaatan aplikasi e-Government dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengungkap fenomena secara utuh dan holistik berdasarkan fakta di lapangan, termasuk

persepsi, sikap, dan interaksi yang terjadi antara aparat pemerintah dan masyarakat pengguna layanan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya pada perangkat daerah yang telah mengimplementasikan aplikasi e-Government, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai dari bulan Mei hingga Juli 2025, dimulai dari proses pengumpulan data hingga penyusunan laporan hasil penelitian.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait topik penelitian. Informan terdiri dari Pejabat struktural dan staf teknis pada perangkat daerah pengguna aplikasi e-Government Masyarakat atau pengguna layanan publik yang memanfaatkan aplikasi digital pemerintah Pejabat pengelola bidang teknologi informasi atau pengembangan SPBE di Kabupaten Sleman.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Wawancara Mendalam (In-depth Interview), dilakukan secara langsung terhadap informan kunci untuk menggali informasi mendalam terkait implementasi aplikasi e-Government, manfaat yang dirasakan, serta kendala yang dihadapi.
- 2) Observasi Partisipatif, peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan publik yang telah menggunakan sistem elektronik, seperti pelayanan administrasi kependudukan secara online, pengajuan perizinan digital, dan sistem pelaporan pengaduan masyarakat.
- 3) Studi Dokumentasi, mengumpulkan dokumen dan arsip yang relevan, seperti peraturan daerah terkait SPBE, SOP pelayanan publik digital, laporan kinerja perangkat daerah, serta data penggunaan aplikasi layanan.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dianalisis dengan menggunakan analisis tematik, yaitu teknik analisis dalam penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengidentifikasi pola-pola tema yang relevan terhadap fokus penelitian. Proses analisis dilakukan secara bertahap melalui proses coding manual, yakni pemberian label atau kode pada potongan data (kutipan pernyataan, catatan lapangan, atau isi dokumen) yang memiliki makna tertentu terkait variabel penelitian seperti kecepatan layanan, transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas.

Tahapan coding dimulai dari open coding, yaitu membaca seluruh data mentah secara menyeluruh dan memberikan kode terbuka berdasarkan kemunculan kata kunci atau isu-isu penting yang muncul secara berulang. Setelah itu, dilakukan axial coding, di mana peneliti mengelompokkan kode-kode tersebut ke dalam kategori yang lebih besar

berdasarkan kesamaan atau keterkaitan makna. Kemudian dilanjutkan dengan selective coding, yaitu merumuskan tema-tema utama yang menjadi inti dari temuan penelitian. Hasil dari proses ini kemudian divisualisasikan dalam bentuk matriks hubungan antar tema dan dijadikan dasar dalam penyusunan narasi hasil dan pembahasan.

Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menerapkan metode triangulasi sebagai teknik verifikasi keabsahan informasi. Terdapat tiga jenis triangulasi yang digunakan:

1. Triangulasi Sumber: membandingkan data dari berbagai informan yang memiliki latar belakang berbeda (pejabat struktural, operator aplikasi, dan masyarakat pengguna layanan). Jika pernyataan antar informan memperkuat satu sama lain, maka data dinilai memiliki konsistensi yang tinggi.
2. Triangulasi Metode: membandingkan hasil wawancara, observasi langsung di lapangan, serta isi dokumentasi (SOP, laporan penggunaan aplikasi, dan kebijakan pelayanan). Misalnya, jika pejabat menyatakan bahwa waktu pelayanan KTP menurun, maka hal itu divalidasi melalui observasi alur pelayanan dan catatan waktu dalam sistem.
3. Triangulasi Teknik: dilakukan dengan cara menggabungkan data kualitatif (narasi wawancara dan observasi) dengan data kuantitatif sederhana yang diperoleh dari kuesioner atau rekapan penggunaan sistem. Misalnya, frekuensi kunjungan masyarakat terhadap aplikasi layanan online dapat memperkuat narasi mengenai aksesibilitas layanan.

Selain itu, dilakukan juga member check, yaitu pengembalian ringkasan hasil wawancara kepada informan untuk mendapatkan konfirmasi dan klarifikasi, sehingga tidak terjadi bias interpretasi. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa data yang digunakan benar-benar mencerminkan realitas dan bukan asumsi subjektif peneliti. Melalui pendekatan ini, peneliti tidak hanya menghasilkan data yang kredibel dan representatif, tetapi juga mampu menangkap dinamika dan konteks sosial dalam implementasi e-Government yang sering kali kompleks dan beragam antar daerah.

Validitas Data

Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, member check juga dilakukan dengan meminta konfirmasi ulang dari informan terhadap hasil wawancara agar informasi yang diperoleh benar dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Pemerintah Kabupaten Sleman

Kabupaten Sleman merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang dikenal memiliki komitmen tinggi dalam mengembangkan sistem pemerintahan berbasis teknologi informasi. Komitmen ini diwujudkan dalam bentuk

penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mencakup berbagai aplikasi layanan publik seperti aplikasi e-KTP online, perizinan daring melalui OSS daerah, pengaduan masyarakat via LAPOR Sleman, hingga sistem informasi kepegawaian dan manajemen keuangan daerah. Pemerintah Kabupaten Sleman telah menyusun arsitektur SPBE yang terintegrasi sebagai pedoman dalam implementasi e-Government, sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Selain itu, Sleman juga termasuk dalam kategori kabupaten dengan indeks SPBE yang cukup tinggi di tingkat nasional, yang menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik sudah berjalan dengan baik.

Penerapan Aplikasi E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penerapan aplikasi e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman telah dilakukan pada berbagai sektor pelayanan publik. Beberapa aplikasi unggulan antara lain

1. Sleman Smart Regency (SmartReg), merupakan platform terpadu yang mengintegrasikan berbagai layanan publik, informasi daerah, serta fitur interaktif antara masyarakat dan pemerintah.
2. SiJempol (Sistem Jemput Bola Online), aplikasi layanan kependudukan yang memfasilitasi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan secara online, termasuk pengantaran ke rumah warga
3. Sleman e-Perizinan, Sistem pengajuan perizinan usaha dan non-usaha secara daring yang diintegrasikan dengan sistem OSS nasional dan mempermudah proses perizinan tanpa tatap muka.
4. Sleman e-Lapor, Merupakan bagian dari SP4N-LAPOR yang digunakan sebagai media aduan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penerapan berbagai aplikasi tersebut menunjukkan adanya upaya nyata dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Efektivitas Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik

Efektivitas layanan publik dapat dilihat dari beberapa indikator seperti kecepatan layanan, kemudahan akses, keterjangkauan informasi, dan peningkatan partisipasi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat pemerintah dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kecepatan Layanan Meningkat, proses pelayanan menjadi lebih cepat karena aplikasi memungkinkan pengajuan dan pemrosesan data secara real time. Misalnya, waktu pengurusan KTP elektronik yang sebelumnya memakan waktu 3–5 hari kini dapat diselesaikan dalam waktu 1–2 hari.
2. Kemudahan Akses, masyarakat dapat mengakses layanan publik kapan saja dan dari mana saja melalui internet, tanpa perlu datang ke kantor pemerintah. Hal ini sangat membantu khususnya bagi warga di wilayah pelosok.

3. Keterbukaan Informasi, aplikasi e-Government menyediakan informasi yang jelas dan transparan mengenai prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian layanan. Hal ini mencegah terjadinya pungli dan meningkatkan kepercayaan publik.
4. Partisipasi dan Interaksi Publik Meningkat, aplikasi pengaduan seperti e-Lapor memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan dan masukan secara langsung, serta dapat dipantau secara publik proses tindak lanjutnya.

Kendala dalam Penerapan Aplikasi E-Government

Meskipun menunjukkan hasil yang positif, implementasi aplikasi e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman masih menghadapi beberapa kendala, antara lain:

1. Literasi Digital Masyarakat yang Belum Merata, tidak semua lapisan masyarakat memahami cara menggunakan layanan digital. Khususnya di kalangan lanjut usia dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah.
2. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi di Wilayah Pinggiran, salah satu kelemahan utama dalam penelitian ini adalah masih adanya kendala struktural terkait akses dan ketersediaan infrastruktur teknologi informasi. Di sejumlah wilayah, khususnya di daerah pinggiran dan pedesaan, jaringan internet masih belum stabil, bahkan dalam beberapa kasus tidak tersedia sama sekali. Hal ini berdampak langsung pada efektivitas implementasi e-Government, karena masyarakat tidak dapat mengakses layanan secara merata.

Selain itu, rendahnya tingkat literasi digital—terutama di kalangan lansia, masyarakat kurang berpendidikan, dan kelompok ekonomi bawah—menjadi faktor pembatas dalam pemanfaatan aplikasi layanan publik berbasis daring. Keterbatasan ini bukan hanya menghambat efisiensi pelayanan, tetapi juga menurunkan efektivitas transparansi anggaran karena masyarakat tidak memiliki kemampuan atau kesempatan yang setara untuk memantau pengelolaan keuangan secara digital.

Untuk mengatasi hal ini, dibutuhkan strategi konkret seperti pengembangan infrastruktur jaringan di wilayah tertinggal, penyediaan pusat layanan publik berbasis internet (misalnya, pojok internet desa), serta pelatihan literasi digital berbasis masyarakat agar akses terhadap informasi dan transparansi anggaran benar-benar inklusif. Kapasitas SDM Aparatur Masih ada aparatur yang belum sepenuhnya memahami pengelolaan aplikasi atau belum terlatih dalam menangani sistem digital secara maksimal. Keamanan Data dan Privasi Seiring meningkatnya penggunaan aplikasi digital, risiko kebocoran data dan serangan siber menjadi tantangan baru dalam pengelolaan e-Government.

Strategi Peningkatan Efektivitas Aplikasi E-Government

Untuk meningkatkan efektivitas aplikasi e-Government ke depannya, Pemerintah Kabupaten Sleman telah merancang beberapa strategi, seperti:

1. Pelatihan dan Sosialisasi Berkelanjutan, mengadakan pelatihan rutin bagi pegawai pemerintah serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai cara penggunaan aplikasi digital.

2. Peningkatan Infrastruktur TIK, pemerintah daerah bekerja sama dengan penyedia layanan internet dan kementerian terkait untuk memperluas jangkauan jaringan internet hingga ke desa-desa.
3. Integrasi Layanan Publik, mengembangkan sistem yang mengintegrasikan seluruh jenis pelayanan dalam satu platform agar memudahkan pengguna.
4. Perlindungan dan Keamanan Data, peningkatan sistem keamanan berbasis enkripsi, backup berkala, dan penerapan kebijakan privasi data pengguna.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyoroti pemanfaatan aplikasi e-Government dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Sleman, dengan fokus pada SIMPADU, SiJempol, SP4N-LAPOR, dan Sleman Smart Regency. Hasil menunjukkan bahwa transformasi digital telah mempercepat proses birokrasi, meningkatkan transparansi, serta memperkuat partisipasi publik dalam pengawasan pemerintah. Contohnya, layanan administrasi kependudukan kini dapat diselesaikan dalam 1–2 hari melalui SiJempol, dan peningkatan 27% pengaduan melalui SP4N-LAPOR (2022–2024) menunjukkan tumbuhnya kepercayaan publik terhadap kanal digital. Lebih dari efisiensi teknis, e-Government mengubah relasi antara pemerintah dan masyarakat, dari yang semula bersifat top-down menjadi lebih partisipatif. Masyarakat kini berperan sebagai pengguna aktif yang dapat menilai, menyampaikan aspirasi, dan mengakses informasi secara langsung. Website desa dan aplikasi layanan tidak hanya menjadi alat informasi, tetapi juga sarana akuntabilitas pemerintahan.

Namun demikian, penelitian ini juga mencatat tantangan signifikan seperti keterbatasan infrastruktur digital di daerah pinggiran, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum adanya sistem evaluasi layanan yang terstruktur. Oleh karena itu, keberhasilan e-Government memerlukan kebijakan yang inklusif, SDM yang adaptif, serta dukungan anggaran dan komitmen politik yang kuat. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan layanan digital secara partisipatif dan integratif lintas sektor, serta perlunya penelitian lanjutan berbasis mixed-method untuk menilai dampak jangka panjang transformasi digital terhadap kualitas pelayanan publik.

Saran

Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang telah dilakukan, maka disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pengembangan Fitur Website Desa

Pemerintah desa perlu mengembangkan fitur website yang tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga interaktif dan responsif. Fitur seperti pelaporan keuangan real-time, forum warga, pelacakan pengaduan, hingga integrasi dengan aplikasi mobile berbasis Android/iOS sangat disarankan agar layanan dapat diakses lebih luas, khususnya oleh generasi muda dan masyarakat yang terbiasa menggunakan ponsel pintar. Selain itu, integrasi sistem dengan dashboard

transparansi APBDes akan sangat membantu warga dalam memahami alur penggunaan dana desa secara visual dan mudah dipahami.

2. Peningkatan Literasi Digital dan Edukasi Publik

Diperlukan upaya sistematis dalam meningkatkan literasi digital masyarakat, terutama kelompok rentan seperti lansia dan masyarakat berpendidikan rendah. Pemerintah daerah dapat mengadopsi model pelatihan yang dilakukan di Kabupaten Banyuwangi melalui program “Digital Village Facilitator” yang berhasil meningkatkan keterampilan digital perangkat desa dan masyarakat melalui pelatihan berbasis komunitas. Pendekatan berbasis peer learning dan pendampingan lokal terbukti lebih efektif dibanding pendekatan formal.

3. Penerapan Evaluasi Berkala dan Monitoring Inklusif

Pemerintah desa bersama stakeholder (BPD, tokoh masyarakat, dan lembaga audit desa) perlu menyusun mekanisme evaluasi rutin terhadap efektivitas website desa. Penilaian bisa dilakukan secara triwulanan melalui instrumen survei warga atau forum musyawarah desa, sehingga feedback dapat dimanfaatkan langsung untuk pengembangan fitur layanan dan tata kelola informasi yang lebih baik.

Dengan strategi-strategi tersebut, diharapkan website desa tidak hanya menjadi alat administratif, melainkan platform keterbukaan, partisipasi, dan penguatan demokrasi lokal yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, H. K., Ariesmansyah, A., AP, S., AP, M., Arifin, R. K., IP, S., & AP, M. (2025). *Administrasi Publik Era Digitalisasi*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Arif, M., & Wahyudi, I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(1), 27-34.
- Ayoung, D. A. (2016). *Investigating Telecentre implementation through the lens of Design-Reality Gap framework and Postcolonial Theory: the case of the Ghana Community Information Centre (CIC) initiative* (Doctoral dissertation, Brunel University London).
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1).
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57.
- NUBA, A. D. S. K. (2022). *E-Government Dalam Mendukung Penyelenggaraan Pemerintah Desa di Kalurahan Pandowoharjo Kapanewin Sleman Kabupaten Sleman DIY* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa" APMD").

- Nuraini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567-2574.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40.
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Goverment: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2070-2089.
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1-22.