
Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik Melalui Penggunaan Aplikasi “Gitar Kombena” di Kabupaten Buton

Chadijah Mahfud ^{1*}

¹ Ilmu Administrasi Negara, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau

e-mail: chadijahmahfud04@gmail.com

* Corresponding Author

Received: 1 Maret 2024

Revised: 15 April 2024

Accepted: 30 April 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *e-government* dalam pelayanan publik melalui penggunaan “Aplikasi Gitar Kombena” di Kabupaten Buton. Penelitian adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data yang diambil dari observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan kemudian di analisis secara deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan *e-government* melalui aplikasi gitar kombena, sangat ditentukan oleh kepemimpinan sektor publik. Kepemimpinan telah mendorong peningkatan kualitas layanan publik, khususnya bagi masyarakat nelayan.

Kata kunci: *e-government*, pelayanan publik, penerapan

Abstract

This study aims to determine the application of e-government in public services through the use of the "Kombena Guitar Application" in Buton Regency. Research is a type of descriptive research using a qualitative approach. Data collection taken from observations, interviews and documentation in the field is then analyzed descriptively. The results of this study show that the success of the implementation of e-government through the kombena guitar application is highly determined by the leadership of the public sector. The leadership has encouraged the improvement of the quality of public services, especially for the fishing community.

Keywords: *e-Government, Public Services, implementation*

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



PENDAHULUAN

Di era globalisasi seperti sekarang ini, teknologi informasi merupakan sesuatu hal yang tidak bisa dipungkiri keberadaannya. Pemerintah dituntut untuk melawan tantangan-tantangan terkait masalah teknologi informasi yang dapat membuat masyarakat susah mendapatkan pelayanan dan mengurangi masalah yang mereka hadapi di era globalisasi sekarang ini. Dalam hal ini pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap peranannya di dalam sebuah negara dari yang bersifat internal dan focus terhadap kebutuhan dalam negeri menjadi lebih berorientasi kepada eksternal dan focus kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan yang global. Sehingga tuntutan masyarakat terhadap pemerintah akan semakin tinggi karena pergaulan global yang sangat tinggi pila. Apalagi menyangkut tentang teknologi informasi yang semakin canggih sekarang ini.

Dalam penelitian ini dikaji tentang penerpana *e-government* dalam pelayanan public. Pelayanan diharapkan dapat penyediaan dan memudahkan akses ke berbagai layanan pemerintah (Ganpathy dan Kumar, 2014; (Rahayu Amy dan Juwono Vishnu, 2019:323). Oleh karena itu, dalam rangka menerapkan prinsip *e-Government* dalam proses pelayanan dalam Masyarakat maka pemerintah daerah Kabupaten Buton menyediakan aplikasi untuk

memudahkan Masyarakat dalam menggunakan fasilitas yang disediakan agar lebih mudah dan tidak bertele-tele dan tidak memakan waktu yang lama.

Menurut Indrajit (2016:11) bahwa untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada 3 (tiga) elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh yaitu *Support* atau Dukungan, *Capacity* atau Kemampuan dan *Value* atau Nilai (Manfaat). Adapun aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Buton khususnya Dinas Perikanan adalah aplikasi “Gitar Kombena”. Dimana aplikasi “Gitar Kombena” yang dimaksud disini adalah berupa online sistem yang disediakan pada aplikasi browser yang dapat menggunakan aplikasi Mozilla Firefox, Chrome dengan memasukkan alamat: gitarkombena.butonkab.go.id.

“Gitar Kombena” merupakan akronim dari Gitar adalah alat musik berdawai yang dimainkan dengan cara dipetik. Kombena adalah ungkapan kata dalam bahasa Buton yang artinya bersinar atau bercahaya, “Gitar Bersinar” dapat diartikan bahwa dengan aplikasi ini akan lebih memudahkan dan mencerahkan nelayan dalam layanan penerbitan rekomendasi BBM bersubsidi dari Dinas Perikanan Kabupaten Buton. Sebagaimana petikan gitar yang menyesuaikan nada pada lagu, layanan ini diberikan untuk menyesuaikan tuntutan zaman yang menuju pada digitalisasi/online.

Penerapan aplikasi Gitar Kombena ini di manfaatkan oleh warga masyarakat khususnya nelayan masih susah untuk memperoleh BBM bersubsidi karena banyaknya para nelayan yang selalu mengantri dan saling merebut BBM untuk mengisi kapal nelayan mereka. Selain itu masih ribet nya dalam pengurusan surat rekomendasi untuk memperoleh BBM bersubsidi. Hal tersebut dikarenakan jauhnya jangkauan bagi masyarakat yang tinggal jauh dari Kantor Dinas Perikanan yang terletak di Kompleks Perkantoran Takawa khususnya warga masyarakat yang tinggal di Kecamatan Lasalimu.

Berdasarkan berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.13/PERMEN-KP/2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian Jenis Bahan Bakar Minyak (BBM) Tertentu untuk Usaha Perikanan Tangkap, kemudian pihak Pemda Kabupaten Buton khususnya Dinas Perikanan mengambil sebuah inovasi untuk memudahkan para warga masyarakat dalam memperoleh surat rekomendasi BBM bersubsidi tanpa harus ke Kantor Takawa dan tanpa harus bertatap muka dengan para pegawai yang ada di Dinas Perikanan. Berdasarkan informasi dari Kepala Dinas Perikanan dengan adanya aplikasi yang dibuat oleh Dinas Perikanan tersebut Sebagian besar masyarakat sudah bisa merasakan manfaat yang begitu signifikan dalam memperoleh surat rekomendasi BBM bersubsidi, walaupun masih ada Sebagian dari masyarakat yang belum bisa menggunakan karena Gaptak.

Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan e-government dalam berbagai temuan ilmiah menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi e-government, tergantung pada berbagai faktor penentu termasuk ketersediaan dan aksesibilitas aplikasi untuk warga negara, persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas layanan, dan tingkat kepercayaan terhadap sistem (Audytra & Irsyada, 2022; Mensah & Mi, 2018). Selain itu, faktor demografis pengguna yang dituju, seperti usia dan jenis kelamin, juga dapat memainkan peran penting dalam adopsi dan penggunaan layanan tersebut (Mensah & Mi, 2018). Penelitian lain menyoroti pentingnya faktor pengalaman pengguna seperti aksesibilitas, kegunaan, keamanan, dan mekanisme umpan balik dalam mempengaruhi nilai publik yang dihasilkan oleh layanan e-government. Selain itu, komitmen organisasi terhadap layanan warga dan integrasi umpan balik warga sangat penting untuk penggunaan sistem e-government yang canggih (Chen, 2010). Penerapan strategi transformasi digital, yang mencakup dimensi seperti aksesibilitas, kesadaran, dan akuntabilitas, juga penting dalam konteks pemberian layanan publik (Suaedi & Zulfikar, 2023). Singkatnya, penerapan aplikasi e-government seperti "Aplikasi Gitar Kombena" kemungkinan akan dipengaruhi oleh aksesibilitas dan kegunaan aplikasi, faktor demografis pengguna, kepercayaan pada sistem, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Komitmen organisasi terhadap transformasi digital dan integrasi umpan balik warga juga merupakan penentu utama keberhasilan pemberian layanan e-government

Tujuan penggunaan aplikasi “Gitar Kombena” ini sangat dibutuhkan untuk menjawab keluhan/keresahan masyarakat nelayan yang harus datang secara tatap muka ke Dinas Perikanan Kabupaten Buton untuk mengurus dan mendapatkan rekomendasi BBM bersubsidi. Dengan adanya aplikasi ini, maka Masyarakat khususnya para nelayan yang jarak tempuh tempat tinggalnya jauh dari Kantor Dinas Perikanan dapat mengurus permohonannya melalui aplikasi online sistem.

TINJAUAN PUSTAKA

Penerapan *e-Government*

Pentingnya penelitian terkait penerapan *e-government* karena potensinya untuk berinovasi dan meningkatkan pemberian layanan sektor publik dengan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keterlibatan warga negara. Secara khusus, penggunaan aplikasi *e-government*, seperti "Aplikasi Gitar Kombena," kemungkinan akan berkontribusi pada peningkatan pelayanan dengan memfasilitasi interaksi *Government to Citizen* (G2C) yang lebih baik. Meskipun konteks yang disediakan tidak menawarkan rincian spesifik tentang "Aplikasi Gitar Kombena," namun aplikasi semacam gitar kombena dapat bermanfaat. Manfaat ini termasuk peningkatan aksesibilitas layanan, peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan, transparansi dan akuntabilitas yang lebih besar, dan peningkatan partisipasi warga. Selain itu, adopsi *e-government* telah dikaitkan dengan efek positif pada kepercayaan publik dan pengurangan korupsi dalam pemberian layanan publik. Singkatnya, "Aplikasi Gitar Kombena" diharapkan sejalan dengan dampak transformatif *e-government* terhadap pemberian layanan publik. Ini termasuk potensi peningkatan efisiensi layanan, transparansi, dan kepuasan warga, yang konsisten dengan tujuan dan hasil yang lebih luas dari inisiatif *e-government*. 1) Menurut Indrajit (2016:8), konsep *e-Government* didasarkan pada tiga kendala: masyarakat umum memiliki kemampuan untuk terhubung dengan pemerintah untuk melakukan berbagai transaksi atau interaksi yang diperlukan setiap hari selama 24 jam sehari dan setiap minggu (*non-stop*); 2) Untuk memulai mekanisme interaksi ini, publik dapat dan harus memiliki akses ke berbagai saluran komunikasi (banyak tangan); apakah bersifat tradisional atau konvensional atau lebih moderat; baik yang disediakan oleh lembaga pemerintah atau melalui kerja sama antara lembaga pemerintah dan organisasi sektor swasta atau lembaga non-komersial lainnya; dan 3) Mirip dengan konduktor dalam orkestra, pemerintah dalam hal ini berfungsi sebagai koordinator utama yang memungkinkan berbagai aspek yang ingin diwujudkan oleh populasi sasaran; mereka yang tegas akan menciptakan kerangka kerja kohesif yang akan memungkinkan pemerintah untuk menerapkan kebijakan seperti.

Pelayanan Publik

Teori pelayanan publik adalah kajian yang berfokus kepada bagaimana instansi pemerintah dan organisasi publik memberikan layanan kepada masyarakat. Ada beberapa pandangan dan teori yang dikembangkan oleh berbagai pakar di bidang ini. Menurut pandangan NPM pentingnya efisiensi, efektivitas, dan responsivitas dalam pelayanan publik. Konsep ini meminjam prinsip-prinsip manajemen sektor swasta untuk meningkatkan kinerja sektor publik, (Osborne, D. & Gaebler, T. 1992). Sedangkan pendekatan *Good governance* menekankan pada prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan kepastian hukum dalam pelayanan administrasi publik. Teori ini berkaitan langsung dengan pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada masyarakat, UNESCAP (2009). Pendekatan ini menempatkan warga negara sebagai pusat dari pelayanan publik. Fokusnya adalah pada keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan untuk memastikan bahwa layanan publik memenuhi kebutuhan mereka, (Miroshnik, V. 2003).

Aplikasi Gitar Kombena

"Gitar Kombena" merupakan akronim dari Gitar adalah alat musik berdawai yang dimainkan dengan cara dipetik. Kombena adalah ungkapan kata dalam bahasa Buton yang artinya bersinar atau bercahaya, "Gitar Bersinar" dapat diartikan bahwa dengan aplikasi ini akan lebih memudahkan dan mencerahkan nelayan dalam layanan penerbitan rekomendasi BBM bersubsidi dari Dinas Perikanan Kabupaten Buton. Sebagaimana petikan gitar yang menyesuaikan nada pada lagu, layanan ini diberikan untuk menyesuaikan tuntutan zaman yang menuju pada digitalisasi/online.

Tujuan penggunaan aplikasi "Gitar Kombena" ini sangat dibutuhkan untuk menjawab keluhan/keresahan masyarakat nelayan yang harus datang secara tatap muka ke Dinas Perikanan Kabupaten Buton untuk mengurus dan mendapatkan rekomendasi BBM bersubsidi. Dengan adanya aplikasi ini, maka Masyarakat khususnya para nelayan yang jarak tempuh tempat tinggalnya jauh dari Kantor Dinas Perikanan dapat mengurus permohonannya melalui aplikasi online system.

METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Peneliti mendeskripsikan berbagai informasi yang telah di peroleh. Dalam melakukan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif ada tiga metode yang biasanya dilakukan oleh peneliti, yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi (J. Creswell, 2015). Peneliti melakukan observasi awal di Kantor Dinas Perikanan Kabupaten Buton dan observasi atau pengamatan langsung di lapangan Bersama masyarakat khususnya nelayan, baik itu di Kecamatan Pasarwajo maupun di Kecamatan Lasalimu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara mendalam tentang Penerapan *E-government* pada aplikasi gitar kombena pada Dinas Perikanan Kabupaten Buton, dimana informan yang diwawancarai antara lain Kepala Dinas Perikanan Kabupaten Buton, Kepala Bidang, Admin Aplikasi Gitar Kombena, Staf Kominfo dan 4 orang masyarakat/nelayan.

Dokumentasi berasal dari dokumen yang peneliti ambil langsung di lapangan baik itu di Kantor Dinas Perikanan Kabupaten Buton dan di dua Kecamatan yang ada di Kabupaten Buton khususnya foto-foto dokumentasi pada saat mewawancarai informan, dokumen-dokumen atau surat-surat mengenai Penerapan *E-government* pada aplikasi gitar kombena pada Dinas Perikanan Kabupaten Buton.

Teknik Analisis Data, Menurut Miles dan Huberman dalam sugiyono (2012:92-99) dalam melakukan tipe penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif ada tiga cara menganalisis hasil penelitian yaitu: a) Reduksi data, dimana peneliti memperoleh banyak informasi dari informan yang menjadi subjek penelitian dalam penelitian ini, kemudian dari informasi-informasi yang diperoleh dikumpulkan secara lebih jelas dan terinci, kemudian dirangkum menjadi suatu kesatuan yang penting, dan membuang informasi yang tidak penting. b) Penyajian Data, dilakukan secara terinci dan membentuk uraian singkat baik itu berbentuk table, diagram atau sejenisnya. c) Penarikan kesimpulan terjadi jika tahap pertama dan kedua telah dilakukan maka verifikasi data atau penarikan kesimpulan dari hasil-hasil informasi yang diperoleh peneliti di lapangan atau di lokasi penelitian itulah yang menjadi bahan kesimpulan baik itu di tahap awal yang bersifat sementara maupun di tahap akhir.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Publik khususnya penggunaan Aplikasi “Gitar Kombena” Pada Dinas Perikanan Kabupaten Buton. Dalam hal ini kepemimpinan dalam sektor *e-government* berfungsi bukan hanya sebagai administrator tetapi sebagai visioner, strategis, mediator, dan inovator. Kemampuan mereka untuk membawa pengaruh positif pada pelaksanaan teknologi baru sangat menentukan tingkat keberhasilan *e-government* dalam melayani warganya dengan lebih efektif dan efisien. Dalam konteks ini, kepemimpinan bukan hanya tentang pengelolaan proyek, melainkan tentang menciptakan masa depan digital yang adil dan inklusif bagi semua.

Sebagai seorang pimpinan dalam suatu instansi pemerintahan, khususnya saya sebagai Kadis Perikanan memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam meningkatkan pelayanan publik kepada Masyarakat khususnya kepada para nelayan untuk memperoleh surat rekomendasi dengan mudah dan cepat dalam kepengurusan memperoleh BBM. Oleh karena itu, saya memiliki kemauan yang kuat untuk membuat suatu aplikasi yang dapat membantu masyarakat dengan mudah dan cepat. Sehingga jika masyarakat malas keluar rumah atau karena jangkauan ke Takawa jauh, bisa mengakses dengan mudah tanpa harus ke Takawa (Kantor).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pimpinan Dinas Perikanan Kabupaten Buton memang sudah memikirkan untuk menerapkan sistem *e-Government* atau memiliki kemampuan untuk menerapkan pelayanan berbasis online (*e-Government*) dalam memberikan pelayanan yang baik dan mudah kepada masyarakat, dengan mengantisipasi agar Masyarakat tidak usah datang ke Kantor Dinas Perikanan Kabupaten Buton untuk mengurus surat rekomendasi BBM karena jangkauan yang jauh.

Pemimpin dinas terkait telah meningkatkan layanan melalui *e-Government* dalam rangka membentuk tata Kelola pemerintah yang bersih, tarnasparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan yang efektif. Dalam penerapan *e-Government* di Dinas Perikanan Kabupaten Buton, dalam meningkatkan pelayanannya khususnya bagi Masyarakat nelayan yang akan mendapatkan surat rekomendasi BBM secara online yaitu aplikasi “Gitar Kombena”.

Pemimpin telah berupaya agar aplikasi Gitar Kombena dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan penerbitan rekomendasi untuk mendapatkan BBM bersubsidi bagi nelayan. Pemimpin di daerah telah memahami bahwa

aplikasi ini sangat dibutuhkan untuk menjawab keluhan/keresahan masyarakat nelayan, melalui aplikasi gitar kombena pelayanan tidak lagi dilakukan secara tatap muka, melainkan menggunakan *e government*.

Adanya aplikasi tersebut telah memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya nelayan dalam melakukan kegiatannya sehari-hari agar kesejahteraannya meningkat. Oleh karena itu pihak Pemerintah Daerah khususnya Dinas Perikanan Kabupaten Buton memiliki kemauan untuk membuat suatu program yang sangat bermanfaat bagi masyarakat. Adanya kemampuan dari pimpinan maka, inovasi yang berbau teknologi informasi selalu di kembangkan dalam rangka memenuhi tuntutan public atas kualitas layanan. Tanpa adanya dukungan dan kemauan dari pimpinan atau atasan membuat sebuah pelayanan yang berbasis online untuk Masyarakat maka aplikasi Gitar Kombena tidak akan ada.

Selain dilihat dari adanya kemauan pimpinan dari Dinas Perikanan Kabupaten Buton, tentu kita juga harus melihat dari sisi kemauan masyarakat itu sendiri karena ini juga termasuk dukungan dari masyarakat dalam suksesnya penerapan *e-Government* di Kabupaten Buton, sebab masyarakat lah yang menjadi tujuan diperbaikinya kualitas pelayanan tersebut. Sehingga kemauan masyarakat dalam menggunakan sistem pelayanan online tersebut menjadi penentu berhasil tidaknya penerapan *e-Government*.

Terkait manfaat yang dirasakan oleh masyarakat, mungkin sudah bisa dikatakan baik. Ini disebabkan karena setelah mereka melakukan pelayanan menggunakan aplikasi Gitar Kombena dalam membuat surat rekomendasi BBM bersubsidi bagi para nelayan sudah banyak yang bisa tanpa harus datang ke kantor lagi walaupun banyak dari mereka dibantu oleh keluarganya dalam penggunaannya, karena sudah sekitar 57% masyarakat yang bisa menggunakan aplikasi tersebut dan bisa mencetak sendiri surat rekomendasi BBM nya. Tetapi ada juga Sebagian kecil masyarakat yang masih harus datang ke kantor untuk menyelesaikan berkas-berkas atau dokumen-dokumen dalam pembuatan surat rekomendasi BBM bersubsidi, padahal sebelumnya mereka juga sudah mengirim berkas-berkas yang diminta melalui aplikasi Gitar Kombena tersebut dan mereka berpendapat perlunya peningkatan *literacy* pengelola *e-Government*.

Adanya penerapan *e-Government* di instansi pemerintah memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pengurusan surat rekomendasi BBM bersubsidi, dimana dalam memperoleh BBM ada jadwal dari Pertamina untuk para nelayan, jadi sebelum mereka memperoleh BBM tersebut terlebih dahulu harus membuat surat rekomendasi dan surat rekomendasi tersebut berlaku selama 20 hari. Dengan adanya penerapan *e-Government* tersebut mereka dapat menghemat waktu, biaya, tenaga dan juga dokumen-dokumen terkait pengurusan surat rekomendasi BBM bersubsidi bagi para nelayan dapat di print secara mandiri. Tetapi ada juga Sebagian kecil masyarakat yang mengeluhkan setelah pengurusan berkas secara online menggunakan aplikasi online tersebut, mereka masih harus datang ke kantor. Mereka berpendapat bahwa lebih baik melakukan pengurusan dokumen-dokumen tersebut di lakukan secara manual dari pada harus kerja dua kali, maksudnya sudah diselesaikan secara online tetapi masih harus datang ke kantor lagi.

Temuan yang diperoleh penulis bahwa kepemimpinan sangat berpengaruh dalam pelayanan publik, dengan kepemimpinan telah melahirkan berbagai inovasi layanan publik, misalnya aplikasi gitar kobena. Sehingga dengan kepemimpinan, layanan publik telah menggunakan aplikasi dan berbagai kemudahan telah di peroleh manfaatnya oleh masyarakat. Penggunaan *e-government* sudah sekitar 57% masyarakat yang bisa menggunakan aplikasi tersebut dan bisa mencetak sendiri surat rekomendasi BBM nya. Tetapi ada juga Sebagian kecil masyarakat yang masih harus datang ke kantor untuk menyelesaikan berkas-berkas atau dokumen-dokumen dalam pembuatan surat rekomendasi BBM bersubsidi, padahal sebelumnya mereka juga sudah mengirim berkas-berkas yang diminta melalui aplikasi Gitar Kombena tersebut dan mereka berpendapat perlunya peningkatan *literacy* pengelola *e-Government*. Walaupun masih ada sedikit masyarakat khususnya nelayan tersebut banyak yang gaptek atau tidak tahu menggunakan aplikasi yaitu yang berhubungan dengan internet. Lebih baik mereka langsung pergi ke Kantor Dinas Perikanan dari pada menggunakan aplikasi tersebut. Tetapi Sebagian masyarakat ada juga yang menggunakannya, karena dibantu anak-anaknya yang pandai menggunakan internet.

Pada umumnya penerapan *ee-government* dalam pelayanan melalui aplikasi gitar kompenan ddangat dipengaruhi oleh factor kepemimpinan. Kepemimpinan yang Efektif sebagai Faktor Kunci dalam Keberhasilan Implementasi E-Government. Dalam era digital saat ini, pemerintahan di berbagai belahan dunia berusaha keras mengimplementasikan sistem *e-government* yang efisien untuk memudahkan pelayanan publik. Meski banyak yang berhasil, tidak sedikit juga yang menghadapi kendala. Berbagai riset dan studi menunjukkan bahwa

salah satu faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi e-government adalah kepemimpinan.

Kepemimpinan dalam konteks e-government tidak hanya sekedar pengelolaan sumber daya atau pengambilan keputusan, tetapi juga meliputi visi, inspirasi, dan kemampuan untuk mengarahkan inovasi serta perubahan. Pemimpin yang efektif diharapkan dapat membawa transformasi digital yang sejalan dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

Kepemimpinan di era digital penting memiliki visi yang jelas dan strategi yang terarah. Pemimpin yang sukses dalam mengimplementasikan e-government memiliki visi yang jelas tentang apa yang ingin dicapai melalui digitalisasi layanan publik. Mereka juga mampu merumuskan dan menyampaikan strategi yang terarah kepada seluruh lapisan organisasi pemerintahan. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa semua elemen dalam sistem pemerintahan bekerja secara sinergis menuju target yang sama.

Selain itu pemimpin juga harus memiliki kemampuan Adaptasi dan Fleksibilitas. Dunia teknologi berubah dengan sangat cepat. Pemimpin dalam e-government perlu memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi. Fleksibilitas dalam bereaksi terhadap tantangan teknologi baru dan kemampuan untuk mengintegrasikan solusi inovatif menjadi kunci agar implementasi e-government dapat terus relevan dan efektif.

Factor lain yang tak kalah pentingnya bagi seorang pemimpin di era digital dalam pelayanan perlu menguasai teknologi dan keamanan siber. Keberhasilan e-government tidak lepas dari penguasaan teknologi dan aspek keamanan siber. Pemimpin yang memahami pentingnya keamanan data dan privasi akan lebih efektif dalam merancang kebijakan dan infrastruktur yang aman. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem e-government, tetapi juga mengurangi risiko serangan siber yang dapat merusak infrastruktur dan data pemerintah.

Unsur lain dalam penerapan elektronik government adalah budaya kerja organisasi. Adanya teknologi akan merubah cara kerja organisasi dari berbasis manual ke arah berbasis teknologi. Perubahan ini mendorong perubahan pola perilaku pegawai, sehingga akan berdampak pada kualitas layanan publik. Pemimpin yang efektif menciptakan kultur yang mendukung inovasi dan perubahan. Dalam konteks e-government, budaya organisasi yang terbuka terhadap perubahan teknologi dan inovasi sangatlah kritis. Pemimpin harus mampu menginspirasi dan memotivasi anggotanya untuk menerima dan mengadaptasi teknologi baru.

Selanjutnya adalah bekerja secara kolaboratif dengan berbagai stakeholders dalam pelayanan publik. Kepemimpinan dalam e-government juga melibatkan kemampuan untuk berkolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk sektor swasta, akademisi, dan masyarakat sipil. Pembangunan partnership ini esensial untuk mendukung implementasi e-government yang kompleks dan multi-dimensional.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan e-government dalam pelayanan publik sangat ditentukan oleh kepemimpinan. Tanpa kepemimpinan yang solid, strategis, dan adaptif, bahkan teknologi tercanggih sekalipun tidak akan efektif dalam mencapai tujuan layanan publik yang optimal. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan kepemimpinan seharusnya menjadi prioritas utama dalam agenda digitalisasi pemerintahan. Sama seperti setiap aspek penting lainnya dalam kehidupan, pelajaran yang bisa diambil adalah bahwa teknologi hanyalah alat, dan suksesnya tergantung pada orang-orang di belakangnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Audytra, H., & Irsyada, R. (2022). *Use of e-Government in Public Services Area (Case Study: Bojonegoro Regency)*. *Ultimatics : Jurnal Teknik Informatika*.
- Chen, Y. (2010). Citizen-Centric E-Government Services: Understanding Integrated Citizen Service Information Systems. *Social Science Computer Review*, 28, 427 - 442.
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. (Ketiga.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Terjemahan.
- Hasan, A., Alenazy, A.A., Habib, S., & Husain, S. (2024). Examining the drivers and barriers to adoption of e-government services in Saudi Arabia. *Journal of Innovative Digital Transformation*.
- Indrajit, R.E.I 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Andi: Yogyakarta.

- I Putu Putra Astawa, 2023. E-Government: Integrated, Fast, Certain and Easy Public Service Quality Management in Bali. *Management and Applied Social Studies Review* 1(1):29-35.
- Mensah, I.K., & Mi, J. (2018). Determinants of Intention to Use Local E-Government Services in Ghana: The Perspective of Local Government Workers. *Int. J. Technol. Diffusion*, 9, 41-60.
- Miroshnik, V. (2003). "Citizen-Centric Governance: A Framework for Service Delivery in the 21st Century." *International Conference on Governance, Legislation and Public Administration
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana, j. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Naser N. Alazemi & Abdullah J. Al-Shehab (2024) Factors Affecting User Experience of E-Government Services: An Exploratory Review.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Plume.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.13/PERMEN-KP/2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian Jenis Bahan Bakar Minyak (BBM) Tertentu untuk Usaha Perikanan Tangkap.
- Rahayu, Amy dan Vishnu Juwono. (2019). *Birokrasi & Government Teori, Konsep, dan Aplikasinya*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Sadik-Zada, E. R., Gatto, A., & Niftiyev, I. (2022). E-government and petty corruption in public sector service delivery. *Technology Analysis & Strategic Management*, 1-7
- Suaedi, F., & Zulfikar, M. (2023). A Analysis of Digital Transformation in Public Services (Case Study: Banyumas Regency Public Service Mall). *Ilomata International Journal of Social Science*.
- UNESCAP (2009). *What is Good Governance?* United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific
- Wahyu Sulistya, A.Q., Bastian Sulistiyo, B., Aditya, F., Aritonang, I.D., Amos Simangunsong, S., Shihab, M.R., & Ranti, B. (2019). A Case Study of Indonesian Government Digital Transformation: Improving Public Service Quality through E-government
- Yueqian Xu (2010). E-Government: Innovation in public sector. *2010 International Conference on Networking and Digital Society*, 1, 242-245.
- Zulkifli, Z. (2019). *Electronic Government Application And Trust Towards Government Administration: A Review*.