

Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Pemerintahan Daerah Kepulauan Riau

Lanjar Sari

Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjung Pinang

Halisa Putri

Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjung Pinang

Korespondensi penulis : lanjarsariwww@gmail.com

Abstract: The implementation of e-government in public services in the Regional Government is expected to produce faster, better, and more efficient public services, and can improve the application of the principles of good governance. In the context of Riau Islands, the implementation of e-government is very important considering the geographical condition of this area which consists of many islands. With e-government, people in Riau Islands can access public services online without having to travel far to the government center. This research aims to analyze the implementation of e-government in improving public services in the Riau Islands regional government. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through interviews with relevant parties, direct observation, and documentation studies. Based on the results of this study, it is recommended that the Riau Islands regional government continue to improve the implementation of e-government by strengthening information technology infrastructure, increasing people's digital literacy, and conducting regular evaluations of the quality of public services provided through e-government. In addition, cooperation with related parties, both internal and external, also needs to be improved to ensure the success of e-government implementation in improving public services in the Riau Islands regional government.

Keywords: Implementation, Public Service, E-Government

Abstrak. Implementasi e-government dalam pelayanan publik pada Pemerintah Daerah diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih efisien, serta dapat meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (good governance). Dalam konteks Kepulauan Riau, implementasi e-government menjadi sangat penting mengingat kondisi geografis daerah ini yang terdiri dari banyak pulau. Dengan e-government, masyarakat di Kepulauan Riau dapat mengakses pelayanan publik secara online tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke pusat pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-government dalam meningkatkan pelayanan publik di pemerintahan daerah Kepulauan Riau. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak terkait, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar pemerintah daerah Kepulauan Riau terus meningkatkan implementasi e-government dengan memperkuat infrastruktur teknologi informasi, meningkatkan literasi digital masyarakat, dan melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan publik yang disediakan melalui e-government. Selain itu, kerjasama dengan pihak terkait, baik internal maupun eksternal, juga perlu ditingkatkan untuk memastikan keberhasilan implementasi e-government dalam meningkatkan pelayanan publik di pemerintahan daerah Kepulauan Riau.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, E-Government

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam tata kelola pemerintahan. Pada era digital ini, pemerintah di berbagai belahan dunia termasuk Indonesia, berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik mereka dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu upaya tersebut adalah melalui implementasi e-government.

E-government, atau pemerintahan elektronik, merupakan aplikasi teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dan memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pemerintahan. Dengan e-government, pelayanan publik dapat dilakukan secara online, sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan tersebut kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

Di Kepulauan Riau, implementasi e-government menjadi sangat penting mengingat kondisi geografis daerah ini yang terdiri dari banyak pulau. Dengan e-government, masyarakat di Kepulauan Riau dapat mengakses pelayanan publik secara online tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke pusat pemerintahan. Oleh karena itu, analisis implementasi e-government dalam meningkatkan pelayanan publik di pemerintahan daerah Kepulauan Riau menjadi sangat penting.

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana implementasi e-government di Kepulauan Riau dan bagaimana dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah ini. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui implementasi e-government.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah studi literatur. Menurut Zed (dalam Eka Diah Kartiningrum, 2015:4), metode studi literatur ialah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelola bahan penelitian. Sumber data yang diperoleh oleh peneliti berasal dari textbook, jurnal, artikel ilmiah, literature review yang berisikan tentang konsep yang diteliti. Dalam proses penganalisa dapat dimulai dari materi hasil penelitian yang secara sekuensi diperhatikan dari yang paling relevan, relevan, dan cukup relevan. Membaca abstrak dari setiap penelitian lebih dahulu untuk memberikan penilaian apakah permasalahan yang dibahas sesuai dengan yang hendak dipecahkan dalam penelitian

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government di pemerintahan daerah Kepulauan Riau telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik telah mempercepat proses administrasi, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan transparansi. Masyarakat dapat mengakses berbagai layanan publik seperti pembuatan akta kelahiran, pembayaran pajak, dan pengajuan izin secara online, sehingga menghemat waktu dan biaya. Dengan e-government, pelayanan publik dapat diakses oleh masyarakat secara online, kapan saja dan di mana saja. Hal ini sangat membantu, terutama di daerah seperti Kepulauan Riau yang terdiri dari banyak pulau. Dengan e-government, masyarakat tidak perlu melakukan perjalanan jauh ke pusat pemerintahan untuk mengakses pelayanan publik.

Namun, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam implementasi e-government di Kepulauan Riau, antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dalam meningkatkan infrastruktur teknologi informasi dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan e-government.

KESIMPULAN

Kesimpulan:

Implementasi e-government telah terbukti meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan e-government, pelayanan publik dapat diakses oleh masyarakat secara online, kapan saja dan di mana saja. Hal ini sangat membantu, terutama di daerah seperti Kepulauan Riau yang terdiri dari banyak pulau. Dengan e-government, masyarakat tidak perlu melakukan perjalanan jauh ke pusat pemerintahan untuk mengakses pelayanan publik.

Saran:

Pemerintah daerah Kepulauan Riau perlu terus meningkatkan implementasi e-government. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan infrastruktur teknologi informasi di daerah ini, seperti ketersediaan internet dan komputer. Selain itu, pemerintah juga perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan e-government agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan ini dengan maksimal. Pemerintah juga perlu memastikan bahwa sistem e-government ini user-friendly dan dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Ardelia, S. I. M., & Yuadi, I. (2023). Digital Government Dalam Menciptakan Transparansi Pelayanan Publik: Suatu Analisis berdasarkan Perspektif Bibliometrik. *Tibannaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 7(2), 111. <https://doi.org/10.30742/tb.v7i2.2937>
- Bambang, I. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik Bambang. *Paradigma*, 02(September), 174–201.
- Mandra Prakosa, R., & Intan Ravanza Rindiana. (2023). Analisis Implementasi E-Government Pemerintah Provinsi Bali dalam Pengelolaan Pariwisata Berbasis Digital. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 290–307. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i2.2917>
- Potter, K. (2024). *E-Government Services : Innovations and Challenges*. March.
- Rachman*, A., Alvita, M., & Widjadja, W. (2023). Enhancing User Satisfaction with Local Government E-Government: The Influence of E-Government Quality (E-GovQual). *JURISMA : Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 13(2), 273–284. <https://doi.org/10.34010/jurisma.v13i2.8566>
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan : E-Government. *Jurnal Fasilkom*, 12(1), 14–19. <https://doi.org/10.37859/jf.v12i1.3512>
- Sumardi, Nawir, A., & Mukhlis, S. (2021). Analisis Transformasi Birokrasi Melalui Pengembangan e-Government di Indonesia. *Journal of Government Insight*, 1(2), 84–91. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i2.308>
- Taufik, T. H., Sarah, S. W., & Yusuf, Y. A. (2022). Analisis Strategi Keberhasilan E-Government di Kabupaten Bojonegoro. *Journal of Governance Innovation*, 4(1), 14–26. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v4i1.1116>