

Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Peluang Implementasi E-Government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung

Ni Kadek Lenny Pradnya Tirta Nada

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: August 04, 2024
Revised: October 16, 2024
Available online: November 30, 2024

KEYWORDS

E-government, Public Services, Digital Transformation

CORRESPONDENCE

Name: Ni Kadek Lenny Pradnya Tirta Nada
E-mail: 044390234@ecampus.ut.ac.id

A B S T R A C T

Digital transformation in public services is an important aspect in increasing transparency, accountability, and public participation in government management. This research aims to analyze the implementation of e-government at the Badung Regency Government Headquarters, as well as identify challenges and opportunities in the digital transformation process. Based on the results of interviews with related staff, it was found that although e-government has been implemented through several services such as SIDUMAS, LPSE, SAKIP, and LKPD, its development has not been carried out massively and centrally. Challenges faced include resistance to change, limited human resources in the field of technology, and lack of community involvement. On the other hand, opportunities to accelerate digital transformation include through the selection of State Civil Apparatus Candidates (CASN) involving the younger generation with high-tech skills, the development of mobile-based services, and intensive socialization of e-government to the public. This study suggests that the Badung Regency government should increase training for employees, develop mobile applications for easy public access, and strengthen e-government socialization to increase public participation.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor, termasuk pelayanan publik oleh pemerintah. Dalam era ekonomi digital berbasis informasi, modernisasi menjadi keharusan bagi pemerintah agar tetap relevan. Tanpa modernisasi, pemerintah berisiko kehilangan relevansi, yang dalam masyarakat demokratis dapat mengakibatkan berkurangnya kemampuan untuk memerintah secara efektif (Barrenechea & Jenkins, 2014). Oleh karena itu, menjadi suatu keharusan bagi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi. Pemerintah di berbagai negara memanfaatkan TIK dan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan tujuan mendukung kesejahteraan masyarakat (Salgues, 2018). Dengan memanfaatkan teknologi digital, pelayanan publik diharapkan lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Puron-Cid et al., 2019).

Transformasi digital mengacu pada proses yang dilakukan organisasi untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam operasionalnya. Dalam konteks pelayanan publik, transformasi ini berperan penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih bersih, transparan, dan partisipatif, sekaligus meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat (OECD, 2019). Salah satu bentuk konkret transformasi digital di sektor publik adalah implementasi e-government, yang menjadi langkah strategis pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat (United Nations, 2020).

Ahmad (2023) mendefinisikan e-government sebagai "suatu interaksi dinamis antara pemerintah, kalangan swasta, kalangan akademisi, dan masyarakat umum yang diberdayakan untuk mengakses infrastruktur informasi lokal/nasional dari manapun, kapanpun, sesuai dengan kebutuhan masing-masing". Sedangkan

menurut Indrajit (2016), e-government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk mentransformasi hubungan dengan masyarakat, sektor swasta, dan pemangku kepentingan lainnya. Sementara itu, United Nations (2020) mendefinisikan e-government secara lebih sederhana sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyampaikan layanan pemerintah kepada warga negara dan pelaku bisnis secara lebih efektif dan efisien.

Di era digital, e-government menjadi strategi utama dalam menghadapi tantangan modernisasi pelayanan publik. Sistem ini memungkinkan layanan yang lebih fleksibel dan meningkatkan kepuasan bagi masyarakat maupun pemerintah (Kippingu & Shayo, 2021). Di Indonesia, komitmen terhadap penerapan e-government diwujudkan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Kebijakan ini menjadi bukti nyata upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui transformasi digital.

Kabupaten Badung, yang dikenal sebagai salah satu pusat pariwisata di Bali, telah memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Langkah ini tidak hanya bertujuan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi, seperti perizinan usaha, pembayaran pajak, dan pelayanan kesehatan, tetapi juga mendukung transparansi dan pengelolaan sumber daya pemerintah secara lebih efektif.

Penerapan e-government di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung telah dimulai sejak tahun 2012, ditandai dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati Badung Nomor 82 Tahun 2012 tentang Rencana Detail Sistem Informasi Pemerintah Kabupaten Badung. Pada tahun 2013, implementasi e-government diawali dengan peluncuran Online Sistem Pelaporan Transaksi Usaha untuk Wajib Pajak Hotel, Restoran, dan

Hiburan, sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 56 Tahun 2013 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

Sejak saat itu, Pemerintah Kabupaten Badung terus mengembangkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (e-government). Implementasi e-government telah diterapkan di hampir seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), terutama dinas-dinas sektoral yang memberikan layanan langsung kepada publik, dengan membangun situs web atau aplikasi di masing-masing SKPD untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif dan transparan.

Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung yang membawahi seluruh SKPD Kabupaten Badung juga tak lepas dari implementasi e-government. Langkah strategis ini mendorong komitmen Pemerintah Kabupaten Badung untuk mendorong modernisasi birokrasi yang sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Implementasi e-government di Kantor Pemerintah Kabupaten Badung tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga untuk menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan narasumber penelitian, terungkap bahwa implementasi e-government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung belum mencapai tingkat yang optimal. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam pelayanan publik, masih terdapat kendala yang signifikan. Penyebab adanya kendala berasal dari faktor internal dan faktor eksternal. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menggali lebih dalam mengenai tantangan yang dihadapi, serta mengidentifikasi peluang strategis untuk mengoptimalkan implementasi e-government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung.

Terdapat beberapa penelitian yang telah menganalisis mengenai e-government di Kabupaten Badung. [Wismayanti dan Purnamaningsih \(2022a\)](#) melakukan penelitian dengan objek yang sama dengan penelitian ini. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian [Wismayanti dan Purnamaningsih \(2022a\)](#) fokus pada unsur-unsur keberhasilan pengembangan e-government yaitu Support, Capacity, dan Value. Kemudian, penelitian lain menganalisis implementasi e-government di SKPD Kabupaten Badung, seperti Badan Pendapatan Daerah ([Noviyanti dkk., 2021](#); [Wardani dkk., 2024](#)), Dinas Komunikasi dan Informatika ([Semarajana dk., 2024](#)), dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ([Gunawan dkk., 2023](#); [Handani & Hara, 2023](#); [Sihombing dkk., 2024](#); [Wismayanti & Purnamaningsih, 2022b](#)).

Sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada analisis implementasi e-government di tingkat SKPD tertentu. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini akan menganalisis implementasi e-government secara menyeluruh di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung, yang membawahi seluruh SKPD. Penelitian ini juga secara khusus mendalami tantangan dan peluang yang dihadapi dalam penerapan e-government di tingkat pusat pemerintahan daerah. Dengan demikian, kajian mengenai tantangan dan peluang implementasi e-government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung belum pernah dilakukan sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi transformasi digital dalam pelayanan publik di Kantor Pemerintah Kabupaten Badung, serta tantangan dan peluang yang dihadapi dalam implementasi e-government. Kajian ini

diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana Kantor Pemerintah Kabupaten Badung dapat memanfaatkan peluang dari digitalisasi sekaligus mengatasi hambatan yang muncul. Dengan demikian, hasil penelitian ini berpotensi menjadi referensi strategis bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan kebijakan transformasi digital yang berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif, sesuai dengan definisi Sugiyono (2020), digunakan untuk mengkaji fenomena alami dengan peneliti sebagai instrumen utama. Pengumpulan data akan dilakukan melalui wawancara mendalam. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilaksanakan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada narasumber. Narasumber dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yakni berdasarkan pengetahuan dan pengalaman mendalam mengenai kebijakan, implementasi, serta pengelolaan e-government. Narasumber penelitian ini terdiri dari dua orang yang terdiri dari staf bagian pelayanan publik dan tata laksana dan staf pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik.

Data yang terkumpul dari observasi dan wawancara akan dianalisis secara kualitatif. Analisis konten akan digunakan untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan temuan dari observasi, sementara analisis tematik akan digunakan untuk merangkum dan menemukan pola dalam hasil wawancara. Proses analisis akan mengikuti tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman dalam [Hardani et al., 2020](#)).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi E-Government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf bagian pelayanan publik di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung, diketahui bahwa pengembangan e-government di kantor pusat tidak dilakukan secara masif. Hal ini disebabkan oleh pendekatan desentralisasi dalam implementasi e-government, di mana fokus pengembangan diarahkan kepada masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kabupaten Badung.

Meskipun begitu, Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung telah aktif menerapkan e-government dalam kegiatan operasionalnya. Beberapa layanan e-government yang dikelola langsung oleh Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung adalah sebagai berikut:

1. SIDUMAS (*Aspirasi, Pengaduan, Whistleblowing System*)

SIDUMAS adalah inovasi layanan berbasis digital yang dirancang untuk menampung aspirasi, pengaduan masyarakat, serta laporan pelanggaran (*whistleblowing*) di Kabupaten Badung. SIDUMAS dapat diakses melalui situs resmi <https://sidumas.badungkab.go.id/>. Layanan ini merupakan bagian dari implementasi e-government yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi publik dalam pengelolaan pemerintahan. Adapun fungsi SIDUMAS adalah sebagai berikut:

- a) Masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan saran, ide, atau kritik membangun terkait pelayanan publik, kebijakan pemerintah, atau isu lainnya yang relevan.

- b) SIDUMAS menyediakan saluran pengaduan bagi masyarakat yang menghadapi masalah dalam layanan pemerintah, seperti keluhan tentang birokrasi, keterlambatan pelayanan, atau ketidaksesuaian prosedur.
- c) SIDUMAS memungkinkan pelaporan pelanggaran, seperti penyalahgunaan wewenang, tindak korupsi, atau perilaku tidak etis lainnya oleh aparat pemerintahan, dengan jaminan kerahasiaan pelapor.

Penerapan SIDUMAS telah memberikan kontribusi positif terhadap tata kelola pemerintahan di Kabupaten Badung. Utama dkk. (2023) menemukan bahwa SIDUMAS efektif menjadi saluran aduan, aspirasi, dan laporan masyarakat di Kabupaten Badung, karena mampu menyediakan akses yang lebih mudah dan cepat. Dengan adanya SIDUMAS, masyarakat memiliki saluran resmi untuk terlibat dalam pengawasan dan evaluasi kinerja pemerintah. Selain itu, layanan ini membantu meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah dengan memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam menciptakan pemerintahan yang lebih transparan dan responsif.

2. Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)

Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) adalah platform teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung pelaksanaan proses pengadaan barang dan jasa secara digital di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung. LPSE dapat diakses melalui situs <https://lpse.badungkab.go.id/>. LPSE bertujuan untuk menciptakan sistem pengadaan yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel.

LPSE memungkinkan seluruh tahapan pengadaan dilakukan secara elektronik, mulai dari pengumuman lelang, pemasukan dokumen penawaran, hingga evaluasi dan pengumuman pemenang. Dengan sistem yang terbuka, semua pihak yang berkepentingan, termasuk masyarakat, dapat memantau proses pengadaan secara real-time. Semua aktivitas dalam LPSE tercatat secara digital, sehingga mudah untuk diaudit dan dievaluasi.

3. Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (SAKIP)

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (SAKIP) merupakan sebuah platform yang digunakan untuk mengukur dan melaporkan kinerja pemerintah. SAKIP Kabupaten Badung dapat diakses melalui situs <https://sakip.badungkab.go.id/>.

Salah satu komponen utama dalam SAKIP adalah Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP), yang memuat informasi tentang capaian kinerja tahunan setiap instansi pemerintah daerah. LKjIP ini menggambarkan sejauh mana Pemerintah Kabupaten Badung berhasil memenuhi target yang telah ditetapkan, serta mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan. Sejak tahun 2018 hingga 2023, Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung secara rutin mengunggah laporan tahunan tersebut ke dalam sistem SAKIP, yang dapat diakses oleh publik sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penggunaan anggaran dan pelaksanaan program-program pemerintah.

Selain LKjIP, SAKIP juga mencakup dokumen penting lainnya, yaitu Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD). RKPD adalah dokumen perencanaan pembangunan yang disusun setiap tahunnya, yang memuat kebijakan, program, dan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Badung. Dokumen ini merupakan pedoman bagi semua instansi di

Kabupaten Badung dalam menjalankan aktivitas pembangunan daerah yang terencana dan terarah. Sayangnya, baru terdapat satu dokumen RKPD yang diunggah oleh Pemerintah Kabupaten Badung, yakni RKPD Tahun 2021.

4. Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD)

Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) merupakan dokumen yang menyajikan informasi keuangan yang komprehensif mengenai seluruh aktivitas keuangan Pemerintah Kabupaten Badung. LKPD ini mencakup berbagai laporan yang sangat penting untuk memberikan gambaran mengenai kondisi keuangan daerah, pengelolaan anggaran, serta pelaksanaan kebijakan keuangan yang telah dijalankan oleh pemerintah daerah. LKPD Kabupaten Badung dapat diakses melalui situs resmi Kabupaten Badung, yakni <https://badungkab.go.id/>.

Secara keseluruhan, implementasi e-government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung menunjukkan komitmen pemerintah daerah untuk memanfaatkan teknologi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, dan akuntabilitas. Berbagai layanan, seperti SIDUMAS, LPSE, SAKIP, dan LKPD, menjadi bukti nyata upaya modernisasi birokrasi di Kabupaten Badung.

Tantangan dalam Implementasi E-Government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf bagian pelayanan publik dan tata laksana dan staf pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, terdapat beberapa tantangan baik internal maupun eksternal dalam implementasi e-government. Berikut adalah tantangan yang dihadapi dalam implementasi e-government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung:

1. Resistensi Terhadap Perubahan

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa resistensi terhadap perubahan merupakan salah satu tantangan utama dalam implementasi e-government. Kebanyakan pegawai Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung merupakan Gen X atau generasi yang lahir antara tahun 1965 dan 1980. Implementasi e-government mengharuskan mereka untuk beradaptasi dengan teknologi baru, yang menimbulkan ketakutan atau penolakan terhadap perubahan.

Akibatnya, resistensi terhadap perubahan ini memperlambat proses digitalisasi yang seharusnya dapat mempercepat pelayanan publik. Tidak semua pegawai di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung mau mempelajari lebih lanjut teknologi yang digunakan dalam e-government. Masih banyak yang lebih memilih untuk menyerahkan tugas terkait teknologi kepada bawahan yang dianggap lebih paham atau lebih terampil dalam teknologi.

2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia yang Terampil di Bidang Teknologi

Ketersediaan sumber daya manusia yang terampil dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung dalam implementasi e-government. Hingga kini, tidak semua pegawai Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung mampu mengoperasikan teknologi secara terampil. Meskipun sebagian pegawai telah beradaptasi dengan penggunaan perangkat teknologi dasar, masih banyak di antaranya yang merasa kesulitan dalam mengoperasikan sistem

informasi dan aplikasi yang lebih kompleks yang diterapkan dalam e-government.

Meskipun berbagai sistem e-government telah diterapkan di berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), namun di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung jumlah tenaga ahli di bidang TIK masih terbatas. Hal ini disebabkan oleh fokus pengembangan dan implementasi e-government yang lebih masif di SKPD, sementara di kantor pusat, pengelolaan TIK belum mendapat prioritas yang sama. Akibatnya, kurangnya tenaga ahli di bidang TI di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung menghambat optimalisasi penggunaan dan pemeliharaan sistem e-government yang sudah ada, serta menambah beban pada sumber daya manusia yang ada.

Hal ini sejalan dengan temuan Utama dkk (2023), yang menyebutkan bahwa keterbatasan jumlah sumber daya manusia pengelola SIDUMAS—salah satu program e-government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung—mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi kurang responsif.

3. Keterlibatan dan Partisipasi Masyarakat

Masyarakat seringkali kurang terlibat dalam proses implementasi e-government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung. Hal ini disebabkan oleh kecenderungan masyarakat untuk lebih memilih berpartisipasi dalam e-government di tingkat Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang lebih sesuai dengan kebutuhan spesifik mereka, seperti layanan pajak, perizinan, catatan sipil, atau kesehatan. Layanan-layanan tersebut lebih mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat, sehingga mereka merasa lebih terlibat dalam proses administrasi publik.

Di sisi lain, meskipun Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung menyediakan berbagai layanan berbasis elektronik, masyarakat cenderung tidak merasa langsung terkait atau terlibat dalam proses pengelolaan dan perencanaan tingkat pusat. Hal ini menyebabkan kurangnya pemahaman mengenai peran Kantor Pusat Pemerintahan dalam pelayanan publik secara keseluruhan. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan atau pengelolaan layanan pusat ini membuat pengembangan e-government di tingkat kantor pusat cenderung stagnan dan kurang mendapat perhatian dari masyarakat. Kurangnya partisipasi masyarakat ini membuat pengembangan e-government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung cenderung stagnan.

Hal ini sejalan dengan temuan Utama dkk (2023), yang mengungkapkan bahwa kendala utama SIDUMAS—sebagai salah satu program e-government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung—adalah rendahnya jumlah pengguna, menunjukkan bahwa saluran ini belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat Kabupaten Badung. Salah satu penyebabnya, seperti yang ditemukan oleh Dewi dkk. (2024) adalah kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, tantangan-tantangan dalam implementasi e-government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung mencerminkan perlunya perbaikan di berbagai aspek, baik internal maupun eksternal. Resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya manusia yang terampil di bidang teknologi, dan rendahnya keterlibatan masyarakat menjadi hambatan utama yang perlu diatasi.

Peluang dalam Implementasi E-Government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung

Meskipun menghadapi berbagai tantangan dalam implementasi e-government, Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung dapat memanfaatkan peluang yang ada. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf bagian pelayanan publik dan tata laksana dan staf pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, berikut adalah peluang yang dapat dimanfaatkan dalam optimalisasi implementasi e-government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung:

1. Proses Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN)

Proses seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) yang diselenggarakan hampir setiap tahun menjadi peluang strategis bagi Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung untuk merekrut sumber daya manusia berkualitas, terutama dari kalangan Generasi Milenial dan Generasi Z. Generasi ini dikenal memiliki keterampilan teknologi yang lebih tinggi dan pemahaman yang lebih mendalam tentang teknologi informasi (TIK), yang sangat dibutuhkan dalam pengembangan dan implementasi e-government.

Dengan latar belakang pendidikan yang lebih banyak mengutamakan kemampuan digital, serta kemampuan beradaptasi yang cepat terhadap perubahan teknologi, para calon aparatur dari kedua generasi ini dapat memberikan kontribusi besar dalam percepatan transformasi digital di lingkungan pemerintahan. Selain itu, mereka memiliki potensi untuk memperkenalkan inovasi baru dalam pelayanan publik, karena mereka cenderung lebih terbuka terhadap perubahan dan ide-ide kreatif yang berbasis teknologi.

2. Penerapan Layanan Berbasis Mobile

Masyarakat saat ini semakin bergantung pada perangkat mobile untuk berbagai keperluan sehari-hari, mulai dari komunikasi, belanja, hingga mengakses layanan publik. Melihat tren ini, Pemerintah Kabupaten Badung memiliki peluang besar untuk mengembangkan aplikasi mobile yang memfasilitasi akses terhadap layanan e-government, termasuk layanan SIDUMAS yang saat ini hanya tersedia melalui website. Aplikasi mobile juga dapat menyediakan fitur untuk memantau perkembangan pengaduan, sehingga masyarakat dapat lebih aktif berpartisipasi dalam proses pemerintahan. Dengan kemudahan akses ini, diharapkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan e-government akan meningkat.

3. Sosialisasi Penggunaan E-Government

Pemerintah Kabupaten Badung, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, secara aktif mengadakan berbagai program sosialisasi untuk memperkenalkan dan mengedukasi masyarakat tentang penggunaan e-government. Program sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh e-government, serta untuk mendorong partisipasi mereka dalam proses administrasi publik secara digital. Adanya program sosialisasi diharapkan dapat meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat dalam implementasi e-government, khususnya yang dikelola langsung oleh Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten.

Dengan memanfaatkan peluang-peluang yang ada, seperti seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) yang dapat membawa generasi muda dengan keterampilan digital tinggi, penerapan layanan berbasis mobile untuk meningkatkan

aksesibilitas masyarakat, serta program sosialisasi yang aktif, Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung dapat mempercepat transformasi digitalnya. Melalui langkah-langkah strategis ini, e-government dapat berkembang dengan lebih optimal, meningkatkan efisiensi pelayanan publik, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam setiap proses pemerintahan. Dengan demikian, implementasi e-government di Kabupaten Badung akan menjadi lebih responsif, inklusif, dan berbasis teknologi, seiring dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang cepat, mudah, dan transparan.

KESIMPULAN

Implementasi e-government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung menunjukkan kemajuan meskipun belum dilakukan secara masif dan terpusat. Layanan e-government yang telah diterapkan telah memberikan kontribusi positif terhadap transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam pengelolaan pemerintahan. Meskipun begitu, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, seperti resistensi terhadap perubahan di kalangan pegawai, keterbatasan sumber daya manusia yang terampil di bidang teknologi, serta kurangnya keterlibatan masyarakat dalam proses implementasi e-government. Di sisi lain, terdapat peluang untuk meningkatkan implementasi e-government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung, seperti melalui proses seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) untuk merekrut generasi muda dengan keterampilan teknologi yang lebih tinggi, penerapan layanan berbasis mobile, serta sosialisasi yang lebih intensif untuk mendorong partisipasi masyarakat.

Untuk meningkatkan implementasi e-government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung, beberapa langkah perlu diambil. Pertama, untuk mengatasi resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknologi, disarankan agar pemerintah mengadakan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, fokus pada pengoperasian dan pemeliharaan sistem e-government yang ada. Selain itu, mengingat tren penggunaan perangkat mobile yang semakin meningkat, pengembangan aplikasi mobile untuk layanan e-government dapat menjadi solusi untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan dan memantau perkembangan pengaduan secara real-time. Pemerintah juga perlu memperkuat sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan kemudahan e-government, sehingga dapat meningkatkan partisipasi mereka dalam proses administrasi publik.

REFERENSI

- Ahmad, B. (2023). *Electronic Government*. Unhas Press.
- Barrenechea, M. J. & Jenkins, T. (2014). *e-Government or Out of Government*. Open Text Corporation.
- Dewi, N. P. A. K., Winaya, I. K., & Wismayanti, K. W. D. (2024). Kualitas Pelayanan Aspirasi Masyarakat Berbasis Online Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung. *IJESPG (International Journal of Engineering, Economic, Social Politic and Government)*, 2(1), 93-105.
- Gunawan, C. Y. F., Purnamaningsih, P. E., & Winaya, I. K. (2023). Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP). *Business and Investment Review*, 1(4), 9-14.

- Handani, Y. D., & Hara, A. E. (2023). Public Service Innovation In Investment Services And One Door Integrated Services Badung Regency Bali Province. *POLITICO*, 23(1), 1-14.
- Hardani, A., Sukmana, D. J., & Andriani, H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV Pustaka Ilmu Group.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government*. Andi.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Kipingu, M. K., & Shayo, D. P. (2021). Technology and immigration system: A new paradigm for improving government service delivery in Tanzania. *PanAfrican Journal of Governance and Development (PJGD)*, 2(2), 81-106.
- Noviyanti, N. M., Raka, A. G., & Larantika, A. A. D. (2021). Implementasi E-Government dalam Proses Pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah di Kabupaten Badung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 85-96.
- OECD. (2019). *Digital Government Review of Brazil: Towards the Digital Transformation of the Public Sector*. OECD Publishing.
- Peraturan Bupati Badung Nomor 82 Tahun 2012 tentang Rencana Detail Sistem Informasi Pemerintah Kabupaten Badung
- Puron-Cid, G., Gil-Garcia, J. R., & Luna-Reyes, L. F. (2016). Opportunities and challenges of policy informatics: Tackling complex problems through the combination of open data, technology and analytics. *International Journal of Public Administration in the Digital Age (IJPADA)*, 3(2), 66-85.
- Salgues, B. (2018). *Society 5.0: Industry of the Future, Technologies, Methods and Tools*. John Wiley & Sons.
- Semarajana, G., Widanti, N. P. T., & Kartika, I. M. (2024). The Impact of Implementing E-Government Systems, Information Technology, and Task Suitability on Employee Performance at the Department of Communication and Information of Badung Regency. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 22(2), 346-354.
- Sihombing, R., Prabawati, N. P. A., & Yudartha, I. P. D. (2024). Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Dalam Penerapan Sistem Layanan Perizinan Online (LAPERON) di Kabupaten Badung. *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(3), 106-115.
- United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- Utama, I. G. Y., Widanti, N. P. T., & Raka, A. A. G. (2023). Efektivitas Pelayanan Online Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 24319-24324.
- Wardani, A. D. K., Yudharta, I. P. D., & Lukman, J. P. (2024). Agile Governance dalam Sistem Elektronik Pelayanan Administrasi Pajak Daerah (E-Palapa) pada Pajak Hotel di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(2), 1-16.
- Wisayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2022a). Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Masa Era New Normal Pada Pemerintah Daerah Badung. *Media Bina Ilmiah*, 16(10), 7507-7518.
- Wisayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2022b). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Program Layanan Perizinan Online di DPMPSTP Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 5(1), 45-56.