

INOVASI *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS INOVASI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JEMBER

E-GOVERNMENT INNOVATION IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE ADMINISTRATION: A CASE STUDY OF JEMBER DISTRICT GOVERNMENT INNOVATION

Rizka Ramadhani*¹, Muhammad Gembong Abdillah², Iwan Ahmad Puji Santoso³,
Yosvico Rafel Destrio⁴, Danu Agung⁵, Akbar Maulana⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Muhammadiyah Jember
^{1,2,3,4,5,6}Ilmu Pemerintahan

e-mail: rmdhnrzx940@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Inovasi teknologi informasi, khususnya dalam bentuk *e-government*, telah menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia. Kabupaten Jember, sebagai salah satu daerah yang aktif menerapkan *e-government*, telah meluncurkan berbagai sistem digital untuk memudahkan akses layanan bagi masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan inovasi *e-government* di Kabupaten Jember dan bagaimana dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. **Metode Penelitian:** Studi ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang melibatkan analisis terhadap beberapa program *e-government* yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Jember, seperti Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIPO), pelayanan administrasi berbasis *online*, dan aplikasi pelayanan kesehatan digital. **Hasil Penelitian:** Inovasi *e-government* Kabupaten Jember telah berhasil meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Selain itu, penggunaan teknologi juga mempercepat proses birokrasi, mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, serta memberikan ruang bagi partisipasi publik dalam mengawasi kinerja pemerintah. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan terkait infrastruktur teknologi yang merata di seluruh wilayah dan tingkat literasi digital masyarakat yang perlu ditingkatkan. Sebab, angka Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) 2023 di Kabupaten Jember yang memiliki puluhan perguruan tinggi, menempati posisi kedua terbawah dari 38 kota/kabupaten di Jawa Timur dengan angka 37,67 poin. Solusi yang perlu diperhatikan meliputi peningkatan infrastruktur internet di daerah terpencil, pelatihan literasi digital bagi masyarakat, penguatan kolaborasi antar instansi, peningkatan keterlibatan masyarakat, dan evaluasi pemeliharaan sistem secara berkala. Secara keseluruhan, meskipun tantangan tersebut masih ada, penerapan *e-government* di Kabupaten Jember telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif dan transparan.

Kata Kunci: *E-Government*; Inovasi; Pelayanan Publik; Kabupaten Jember

ABSTRACT

Background: Information technology innovation, especially in the form of e-government, has become the main key in improving the quality of public services in various regions in Indonesia. Jember Regency, as one of the regions actively implementing e-government, has launched various digital systems to facilitate access to services for the community. **Objective:** This study aims to examine the implementation of e-government innovation in Jember Regency and how it impacts the quality of public services. **Research Methods:** This study uses a qualitative method with a case study approach, which involves an analysis of several e-government programs implemented by the Jember District Government, such as the Community Complaint Information System (SIPOL), online-based administrative services, and digital health service applications. **Research Results:** Jember Regency's e-government innovation has successfully improved administrative efficiency, transparency, and accountability of public services. In addition, the use of technology also accelerates bureaucratic processes, makes it easier for people to access services, and provides space for public participation in overseeing government performance. Nevertheless, there are still challenges related to technology infrastructure that is evenly distributed throughout the region and the level of digital literacy of the community that needs to be improved. This is because the 2023 Index of Community Literacy Development (IPLM) in Jember Regency, which has dozens of universities, is the second lowest out of 38 cities/regencies in East Java with 37.67 points. Solutions that need to be considered include improving internet infrastructure in remote areas, digital literacy training for the community, strengthening collaboration between agencies, increasing community involvement, and periodic evaluation of system maintenance. Overall, although these challenges still exist, the implementation of e-government in Jember Regency has contributed significantly to improving the quality of public services that are more responsive and transparent.

Keywords: E-Government; Innovation; Public Service; Jember Regency:

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi pendorong utama dalam transformasi sektor publik, termasuk dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi yang muncul adalah penerapan *e-government*, atau pemerintahan elektronik. *E-Government* merujuk pada penggunaan teknologi digital oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi, transparansi, serta partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Inovasi *e-government* dalam pelayanan publik mencakup berbagai inisiatif mulai dari digitalisasi proses administrasi, pengembangan platform layanan *online*, hingga pemanfaatan data besar (*big data*) dan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), hal tersebut digunakan untuk mendukung keputusan yang lebih tepat dan responsif. Dengan adanya *e-government*, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintah dengan lebih mudah, cepat, dan efisien, tanpa harus terhambat oleh keterbatasan waktu dan tempat. Dalam menerapkan *e-government* harapan utama adalah dapat mempercepat birokrasi, mengurangi potensi korupsi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Akan tetapi, melihat di sisi lain, tantangan utama yang dihadapi adalah infrastruktur teknologi yang belum merata, kesenjangan digital, serta perlunya penguatan kapasitas sumber daya manusia di sektor publik untuk memanfaatkan teknologi dengan optimal.

Di Indonesia, inovasi *e-government* sudah diinisiasi sejak beberapa tahun belakangan ini. Selain adanya kebutuhan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah akan sebuah sistem yang terintegrasi, pengembangan *e-government* di Indonesia didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Pengembangan *e-government* didukung pula oleh regulasi yang terkait seperti Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Selain itu, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi

di Indonesia, *e-government* semakin berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membantu proses penyampaian informasi secara lebih efektif kepada masyarakat. Perlu didasari dan dipahami bahwa sesuai amanat UUD 1945 Pasal 18 Ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3), maka peningkatan pelayanan publik (*public service*) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (*social rights*) ataupun hak yang mendasar (*fundamental rights*).

Penerapan *e-government* memiliki kontribusi yang signifikan dalam pengurangan korupsi dan peningkatan efisiensi layanan publik. Dengan menggunakan teknologi informasi, banyak proses pemerintahan yang sebelumnya dilakukan secara manual dan rentan terhadap praktik korupsi kini dapat diotomatisasi dan dilacak secara transparan. Misalnya, dalam pengelolaan anggaran daerah, sistem *e-budgeting* dan *e-planning* memungkinkan masyarakat untuk memantau penggunaan dana secara langsung, sehingga mengurangi peluang penyalahgunaan anggaran. Selain itu, sistem pemerintahan yang lebih terbuka dan berbasis data memudahkan pengawasan oleh lembaga-lembaga antikorupsi dan publik secara umum. Contoh nyata dapat ditemukan dalam pengelolaan dana desa di beberapa daerah, di mana penggunaan aplikasi sistem keuangan berbasis digital telah mengurangi risiko penyimpangan dan meningkatkan akuntabilitas penggunaan anggaran. Selain itu, *e-government* juga berperan dalam meningkatkan efisiensi layanan publik dengan mengurangi birokrasi yang berbelit-belit dan meminimalkan potensi interaksi langsung yang dapat membuka celah untuk praktik korupsi. Layanan administrasi yang sebelumnya mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor pemerintahan kini bisa diakses secara online, mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan, serta mengurangi potensi pungutan liar yang sering terjadi dalam transaksi tatap muka. Sebagai contoh, di Kabupaten Banyuwangi, penerapan sistem layanan online untuk pengurusan KTP, Akta Kelahiran, dan izin usaha secara digital telah meningkatkan kecepatan pelayanan, mengurangi antrian panjang, dan meminimalisir peluang terjadinya pungutan liar oleh oknum tertentu. Dengan adanya transparansi dan otomatisasi dalam sistem digital, masyarakat kini lebih mudah mendapatkan informasi dan layanan tanpa harus melalui prosedur yang rumit, menjadikan proses pemerintahan lebih efisien dan akuntabel.

Berdasarkan gambaran di atas dapat ditegaskan bahwa pemerintahan di Indonesia mengadopsi aplikasi *e-government* adalah salah satu cara untuk menjalankan fungsi pemerintah dengan memanfaatkan berbagai perangkat teknologi informasi, sebagaimana ungkapan Kuschu dan Kuscu (2003), sebagai berikut “*E-Government efforts aim to benefit from the use of most innovative forms of information technologies, particularly web-based internet applications, in improving governments’ fundamental functions*”. Selain hal tersebut, *e-government* diyakini menjadi salah satu cara mewujudkan *Good Governance*. Seiring perkembangan *e-Government* di Indonesia, beberapa kabupaten/kota di Indonesia menjadi rujukan pengembangan *e-Government* bagi daerah lain, menyusul manfaat nyata dari penerapan *e-Government* (Faizah dan Sensus, 2009).

Kabupaten Jember merupakan salah satu daerah yang aktif menerapkan sistem *e-Government* telah meluncurkan berbagai sistem digital untuk memudahkan akses layanan bagi Masyarakat. Terobosan itu diantaranya; Pembayaran seluruh jenis pajak daerah (aplikasi J-Mbako); *E-Planning*; *E-Budgeting*; *E-Layanan Terpadu Satu Pintu* (PTSP); Jember Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) dan J-Lahbako. Artikel ini akan menilai implementasi *e-Government* dalam pelayanan publik di Kabupaten Jember, hingga bagaimana sebuah inovasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Artikel ini juga membantu untuk memahami kekurangan dalam kualitas pelayanan publik berbasis digital. Pentingnya Evaluasi dan Pembaruan: Inovasi dalam pelayanan publik termasuk *e-Government*, tidak bisa stagnan. Evaluasi berkala dan pembaruan sistem diperlukan untuk menjaga agar inovasi tetap relevan dan efektif dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Dengan landasan teori yang kuat, artikel ini akan dapat menyajikan pemahaman mendalam tentang implementasi *e-Government* di negara-negara berkembang dan kontribusinya terhadap inovasi dalam pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian *E-Government*

E-Government atau Pemerintahan elektronik, mengacupada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam administrasi pemerintahan dan interaksi dengan warga negara, bisnis, serta lembaga lainnya. Menurut United Nations (2018), *e-Government* dapat dipahami sebagai proses pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan layanan publik, mempercepat proses administrasi, dan mempermudah akses informasi bagi masyarakat.

Menurut Heeks (2006), *e-government* adalah proses penerapan teknologi informasi untuk memodernisasi struktur pemerintahan, meningkatkan pelayanan kepada warga negara, dan memperbaiki hubungan antara pemerintah dengan berbagai stakeholders (pemangku kepentingan). Lebih lanjut, Chadwick et al. (2011) menyatakan bahwa *e-government* memiliki empat komponen utama: penyediaan informasi, interaksi dengan publik, transaksi layanan publik secara elektronik, dan integrasi proses pemerintahan dengan teknologi untuk meningkatkan koordinasi antarinstansi pemerintahan.

Dalam hal pelayanan administrasi publik, *e-government* mencakup penerapan sistem informasi untuk berbagai layanan, seperti pendaftaran, perizinan, pengelolaan data kependudukan, dan pembayaran pajak, yang sebelumnya dilakukan secara manual atau tatap muka. Dengan sistem elektronik, masyarakat dapat mengakses layanan pemerintah secara lebih mudah, efisien, dan cepat, bahkan tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan. Hal ini juga memungkinkan pengawasan yang lebih baik terhadap kinerja aparat pemerintah dan memastikan adanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Inovasi dalam *E-Government*

Inovasi dalam *e-government* merujuk pada adopsi dan penerapan teknologi baru atau metode baru dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Menurut Layne dan Lee (2001), inovasi dalam konteks *e-Government* mencakup empat tahapan, yaitu; penyedia informasi; interaksi; transaksi; dan integrasi. Inovasi-inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara-cara yang lebih modern, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagai contoh, platform *e-filing* untuk pajak memungkinkan masyarakat untuk melakukan pelaporan pajak secara elektronik, yang mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk pelaporan manual. Selain itu, penggunaan chatbot dan layanan daring untuk menangani pertanyaan atau keluhan masyarakat meningkatkan responsivitas layanan pemerintah.

Menurut West (2004), inovasi dalam *e-government* dapat dilihat sebagai upaya untuk menciptakan pemerintahan yang lebih terbuka, responsif, dan efisien. *E-government* bukan hanya tentang menyediakan layanan publik secara digital, tetapi juga tentang transformasi organisasi pemerintahan untuk lebih responsif terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan publik. Selain itu, Almarabeh & AbuAli (2016) menjelaskan bahwa keberhasilan inovasi *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik tergantung pada beberapa faktor, seperti kesiapan infrastruktur teknologi, dukungan politik, serta partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan elektronik yang tersedia. Ketersediaan platform yang user-friendly, serta pelatihan bagi pegawai pemerintah dan masyarakat, menjadi kunci penting dalam mengoptimalkan dampak positif inovasi *e-government*.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah tingkat kepuasan yang diterima oleh masyarakat atas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Terkait dengan *e-Government*, kualitas pelayanan publik dapat diukur berdasarkan dimensi seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, transparansi, dan keandalan sistem (Wang et al., 2008). Penerapan *e-Government* yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan mempercepat proses administrasi dan mengurangi birokrasi.

Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada pengelolaan proses administratif, tetapi juga pada penerapan teknologi informasi, yang kini memainkan peran penting dalam dunia *e-government*. Melalui penerapan teknologi, layanan publik dapat diberikan lebih cepat, lebih transparan, dan lebih mudah diakses oleh masyarakat. Wang et al. (2008) menjelaskan bahwa

layanan *e-government* yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menyediakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Implementasi teknologi seperti portal layanan daring, aplikasi pendaftaran *online*, dan sistem informasi terintegrasi memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan pemerintah tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan, yang pada gilirannya mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Evaluasi kualitas pelayanan publik sering dilakukan dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat untuk mengidentifikasi sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna. Survei ini membantu pemerintah dalam mengukur dimensi kualitas pelayanan, seperti waktu pelayanan, kejelasan informasi, kesopanan petugas, dan hasil yang diterima masyarakat. Survei tersebut juga memberikan gambaran penting yang dapat digunakan untuk melakukan perbaikan atau pengembangan layanan lebih lanjut. Moleong (2004) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan kinerja pegawai pemerintah. Oleh karena itu, pengembangan kapasitas sumber daya manusia (SDM) pemerintah menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa layanan publik yang diberikan benar-benar berkualitas.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik yang tinggi berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan adopsi teknologi informasi yang tepat dan peningkatan kompetensi pegawai, pelayanan publik dapat diberikan secara lebih efisien, efektif, dan akuntabel. Oleh karena itu, evaluasi dan inovasi berkelanjutan sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

4. Studi Kasus Inovasi *E-Government* di Kabupaten Jember

Inovasi *e-Government* di Kabupaten Jember telah memperlihatkan perkembangan yang signifikan dalam meningkatkan kualitas administrasi dan pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Jember telah menerapkan berbagai platform *e-government* untuk mempermudah akses layanan publik, seperti penggunaan sistem informasi desa, *e-rapor*, dan aplikasi perizinan berbasis web. Menurut Supriyadi (2020), inovasi ini tidak hanya mempermudah administrasi, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi *e-government* yang diterapkan di Kabupaten Jember adalah pembangunan aplikasi pelayanan publik berbasis web dan *mobile*. Aplikasi ini memungkinkan warga Jember untuk mengakses berbagai layanan pemerintah secara online, seperti pengurusan administrasi kependudukan, pengajuan izin usaha, dan permohonan dokumen lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Misalnya, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIADIK) yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan seperti KTP, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian secara *online*, sehingga mengurangi antrean panjang di kantor pelayanan.

Menurut Dewi (2017), salah satu aspek penting dari inovasi *e-government* di Jember adalah upaya untuk meningkatkan transparansi dalam pengelolaan anggaran daerah dan distribusi bantuan sosial. Pemerintah Kabupaten Jember memanfaatkan platform daring untuk mempublikasikan informasi mengenai penggunaan anggaran dan program-program yang berjalan, yang dapat diakses oleh masyarakat secara terbuka. Hal ini sejalan dengan prinsip *open government* yang mendukung akuntabilitas dan keterbukaan dalam pengelolaan pemerintahan. Di samping itu, Kabupaten Jember juga mengembangkan sistem *e-budgeting* dan *e-planning* yang memungkinkan perencanaan dan penganggaran daerah dilakukan secara transparan dan partisipatif. Dengan sistem ini, masyarakat dapat memberikan masukan terhadap perencanaan pembangunan dan penganggaran daerah melalui platform digital yang disediakan. Sistem ini mendukung *good governance* dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, yang memperkuat partisipasi publik dalam perencanaan pembangunan daerah (Dewi, 2017).

Selain itu, Kabupaten Jember juga mengembangkan e-Layanan Pembayaran seluruh jenis pajak daerah (aplikasi J-Mbako); *E-Planning*; *E-Budgeting*; E-Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP); Jember Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) dan J-Lahbako. Terobosan tersebut memanfaatkan teknologi untuk menyederhanakan alur birokrasi dalam pengurusan izin dan dokumen lainnya, sehingga masyarakat tidak perlu berpindah-pindah kantor atau antri panjang. Aplikasi Inovasi seperti ini mempercepat proses

pelayanan dan mengurangi beban administrasi bagi masyarakat dan pegawai pemerintah (Arief & Rahmawati, 2020). Meskipun demikian, implementasi *e-government* di Kabupaten Jember tidak lepas dari tantangan, terutama terkait dengan kesiapan infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, dan penggunaan internet yang belum merata di seluruh wilayah Kabupaten. Untuk itu, pemerintah daerah telah melakukan pelatihan bagi pegawai pemerintah dan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan layanan berbasis teknologi ini.

Secara keseluruhan, inovasi *e-government* di Kabupaten Jember telah menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi administrasi, dan partisipasi masyarakat. Hal ini menjadi contoh nyata dari bagaimana inovasi teknologi dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik dan mempercepat modernisasi pemerintahan di tingkat daerah.

5. Tantangan dan Peluang Inovasi *E-Government*

Inovasi *e-government* membawa peluang besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun juga menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi untuk keberhasilannya. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, khususnya di daerah-daerah terpencil atau kurang berkembang, yang dapat menghambat implementasi sistem *e-government* secara merata. Menurut UN *e-Government Survey* (2018), meskipun *e-government* telah berhasil diterapkan di banyak negara, ketimpangan akses terhadap teknologi tetap menjadi hambatan utama dalam memberikan layanan publik yang setara, terutama di kawasan rural. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia menjadi tantangan lainnya, di mana banyak pegawai pemerintah yang belum memiliki keterampilan yang cukup untuk menggunakan teknologi informasi secara optimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Heeks, 2006).

Namun, di balik tantangan tersebut, inovasi *e-government* juga membuka peluang besar untuk meningkatkan efisiensi administrasi. Sistem dapat mempercepat proses pelayanan publik dengan menyederhanakan prosedur yang sebelumnya kompleks dan birokratis. Seperti yang dijelaskan oleh Chadwick et al. (2011), penerapan teknologi dalam pemerintahan dapat mengurangi beban operasional, meningkatkan kecepatan pelayanan, serta meminimalisir interaksi tatap muka yang sering kali memperlambat proses. Selain itu, *e-government* juga berpotensi untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil yang selama ini kesulitan mengakses layanan pemerintahan secara langsung (Kraemer & King, 2006). Dengan adanya platform digital, layanan bisa diakses kapan saja dan dari mana saja, memperluas inklusi sosial bagi kelompok yang sebelumnya terpinggirkan.

Salah satu peluang terbesar dari *e-government* adalah kemampuannya untuk meningkatkan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan pemerintahan. Platform *e-government* memungkinkan masyarakat untuk memberikan umpan balik, berpartisipasi dalam konsultasi publik, dan terlibat dalam proses pembuatan kebijakan. Hal ini memperkuat prinsip *good governance* dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan, serta memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses demokrasi (Coleman & Gotze, 2001). Meski tantangan dalam infrastruktur dan SDM masih perlu perhatian serius, inovasi *e-government* tetap menawarkan potensi besar untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam fenomena inovasi *e-government* dalam konteks pelayanan publik di Kabupaten Jember. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus penelitian ini adalah untuk menggali persepsi, pengalaman, dan wawasan dari berbagai pihak yang terlibat dalam implementasi sistem *e-government*, serta untuk memahami bagaimana inovasi teknologi dapat meningkatkan kualitas administrasi pelayanan publik. Jenis penelitian ini adalah studi kasus yang bertujuan untuk menggali dan menganalisis secara mendalam penerapan inovasi *e-government* di Kabupaten Jember. Studi kasus dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai implementasi *e-government* dalam konteks lokal dan

menjawab masalah-masalah spesifik yang dihadapi pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui teknologi.

Fokus Penelitian

Penelitian ini akan berfokus pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Inovasi *e-Government* yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Jember, termasuk aplikasi atau sistem yang digunakan dalam pelayanan publik
2. Proses Implementasi inovasi *e-government* dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.
3. Dampak inovasi *e-Government* terhadap kualitas administrasi pelayanan public, seperti efisiensi, kecepatan, dan transparansi dalam penyediaan layanan
4. Persepsi dan pegawai pemerintah terhadap inovasi *e-government* dan bagaimana hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan pada **lokasi** di Kabupaten Jember, yang berarti hasil temuan penelitian tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh daerah di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga hanya akan memfokuskan pada implementasi sistem *e-government* dalam konteks administrasi pelayanan publik, sehingga aspek lain dari *e-government* yang mungkin ada, seperti kebijakan keamanan siber atau pengelolaan data besar, tidak akan dibahas secara mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Inovasi *E-Government* Pemerintah Kabupaten Jember

Inovasi *e-government* di Kabupaten Jember merupakan langkah signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Beberapa aplikasi yang diterapkan memiliki dampak langsung terhadap efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Aplikasi-aplikasi tersebut meliputi J-Mbako (Pembayaran Pajak Daerah), *E-Planning*, *E-Budgeting*, E-Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Jember Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP), dan J-Lahbako. Masing-masing aplikasi ini memiliki peran penting dalam mendukung reformasi birokrasi dan penyederhanaan layanan di tingkat daerah. Berikut adalah penjelasan secara rinci mengenai aplikasi atau sistem yang digunakan:

1. J-Mbako (Pembayaran Pajak Daerah)

Salah satu inovasi utama yang diterapkan adalah aplikasi J-Mbako yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak daerah secara *online*. Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai jenis pajak daerah, seperti pajak kendaraan bermotor, pajak bumi dan bangunan (PBB), serta pajak restoran dan hotel, dalam satu platform yang mudah diakses. Keunggulan dari aplikasi ini adalah kemudahan akses dan kecepatan transaksi, yang memungkinkan wajib pajak untuk membayar pajak tanpa harus datang ke kantor pajak secara langsung. Hal ini tentu saja mengurangi antrian panjang di kantor pajak dan meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat (Sagala, 2020). Selain itu, aplikasi ini turut membantu pemerintah daerah dalam memperluas basis pajak, karena dapat diakses oleh masyarakat di berbagai lokasi, termasuk di daerah terpencil.

2. *E-Planning* dan *E-Budgeting*

Pemerintah Kabupaten Jember juga mengimplementasikan *E-Planning* dan *E-Budgeting*, dua aplikasi yang mendukung perencanaan dan pengelolaan anggaran daerah secara lebih transparan dan terintegrasi. *E-Planning* memfasilitasi proses perencanaan pembangunan daerah dengan memungkinkan perencanaan dilakukan secara digital, sehingga mempermudah pengawasan dan koordinasi antar instansi pemerintah. Sementara itu, *E-Budgeting* mengelola alokasi anggaran daerah secara lebih efisien, meminimalisir kesalahan pengelolaan, dan meningkatkan akuntabilitas dalam penggunaan dana publik.

Keduanya memberikan transparansi yang lebih baik dalam pengelolaan keuangan daerah, yang sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintahan daerah (Aini, 2020). Melalui kedua aplikasi ini, masyarakat dapat memantau alokasi dan penggunaan anggaran yang lebih terbuka, sehingga mengurangi potensi penyalahgunaan anggaran.

3. E-Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Salah satu terobosan penting yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Jember adalah E-Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai jenis layanan administrasi, seperti perizinan usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), dan dokumen lainnya melalui satu platform terintegrasi. Sebelum adanya e-PTSP, masyarakat sering kali merasa bingung dengan berbagai prosedur birokrasi yang rumit dan memakan waktu. Namun, dengan aplikasi ini, proses perizinan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan lebih transparan. E-PTSP tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mengurangi peluang terjadinya korupsi dan pungutan liar yang sering terjadi dalam proses pengurusan izin secara manual (Haryono, 2019). Penggunaan aplikasi ini juga mengurangi interaksi langsung antara petugas dan pemohon, yang pada gilirannya meminimalkan potensi penyalahgunaan kekuasaan.

4. Jember Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP)

Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) adalah sistem yang memfasilitasi integrasi layanan publik di Kabupaten Jember. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai informasi terkait layanan publik secara lebih transparan. J-SIP menyediakan informasi terkait status permohonan, serta menyediakan saluran komunikasi langsung antara pemohon dan petugas. J-SIP membantu masyarakat dalam memantau dan mengevaluasi pelayanan yang mereka terima, serta memberi feedback terkait kualitas layanan. Dengan adanya sistem ini, masyarakat merasa lebih terlibat dan diakomodasi dalam proses pelayanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan publik terhadap pemerintah daerah (Prawira, 2021).

5. J-Lahbako (Jember Layanan Hukum dan Bantuan Konsultasi)

J-Lahbako adalah aplikasi yang dirancang untuk memberikan akses hukum kepada masyarakat. Aplikasi ini menyediakan layanan konsultasi hukum secara online, yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan nasihat hukum tanpa perlu datang ke kantor atau bertatap muka langsung dengan pengacara. Melalui aplikasi ini, masyarakat di Kabupaten Jember, khususnya mereka yang berada di daerah terpencil, dapat memperoleh layanan hukum yang sebelumnya sulit diakses. Inovasi ini tidak hanya mempermudah akses terhadap informasi hukum, tetapi juga mendukung pemerataan layanan hukum bagi seluruh lapisan masyarakat (Sutrisno, 2021). Dengan semakin terbukanya akses terhadap layanan hukum, masyarakat dapat lebih memahami hak dan kewajiban mereka dalam berbagai konteks hukum.

Salah satu dampak besar dari penerapan inovasi e-government di Kabupaten Jember adalah peningkatan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Melalui aplikasi-aplikasi seperti J-Mbako, E-Planning, E-Budgeting, dan lainnya, informasi terkait anggaran daerah, perizinan, dan pelayanan publik lainnya dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat. Hal ini mengurangi ruang bagi praktek korupsi dan kolusi dalam pemerintahan, serta memberi masyarakat kesempatan untuk mengawasi penggunaan sumber daya publik. Penelitian oleh Dener et al. (2018) mengungkapkan bahwa transparansi yang ditingkatkan melalui teknologi dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, yang pada gilirannya berkontribusi pada stabilitas sosial. Manfaat besar dari penerapan e-government adalah peningkatan efisiensi dalam pengelolaan administrasi pemerintahan. Aplikasi-aplikasi yang diterapkan di Kabupaten Jember, seperti *E-Planning* dan *E-Budgeting*, memungkinkan perencanaan dan pengelolaan anggaran yang lebih cepat, dengan mengurangi jumlah dokumen fisik dan proses manual yang memakan waktu. J-Mbako juga mengurangi biaya operasional pemerintah, karena pembayaran pajak dapat dilakukan secara online tanpa memerlukan biaya operasional kantor pajak. Selain itu,

masyarakat pun diuntungkan dengan adanya kemudahan dalam mengakses layanan yang lebih cepat dan tanpa biaya transportasi (Sagala, 2020).

Penggunaan aplikasi e-government di Kabupaten Jember menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil survei dan wawancara dengan masyarakat, mayoritas pengguna aplikasi merasa puas dengan kemudahan dan kecepatan layanan yang diberikan. Aplikasi seperti J-SIP dan PTSP memungkinkan masyarakat untuk memantau status permohonan mereka secara real-time, sehingga mengurangi ketidakpastian dalam proses administrasi. Hal ini selaras dengan temuan Dener et al. (2018) yang menyatakan bahwa aplikasi yang berbasis pada kebutuhan masyarakat dan memberikan kemudahan dalam pelayanan publik meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Namun, meskipun berbagai inovasi telah diterapkan, masih ada beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasi e-government di Kabupaten Jember. Salah satunya adalah keterbatasan infrastruktur di beberapa daerah terpencil, yang menghambat masyarakat untuk memanfaatkan layanan digital. Selain itu, meskipun aplikasi-aplikasi tersebut mudah diakses, masih ada sebagian masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pemanfaatan teknologi karena kurangnya pengetahuan digital. Untuk itu, diperlukan upaya lebih lanjut dalam menyediakan akses internet yang lebih baik di seluruh wilayah Kabupaten Jember, serta program pelatihan digital bagi masyarakat (Heeks, 2006)

Proses Implementasi Inovasi E-Government di Kabupaten Jember.

Implementasi *inovasi e-government* di Kabupaten Jember dimulai dengan adanya kesadaran dari pemerintah daerah tentang pentingnya transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi, pemerintah Jember merancang dan meluncurkan berbagai aplikasi berbasis teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Beberapa aplikasi utama yang diimplementasikan adalah J-Mbako (untuk pembayaran pajak daerah), E-Planning, E-Budgeting, E-Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), J-SIP (Jember Sistem Informasi Pelayanan), dan J-Lahbako. Semua aplikasi ini dirancang untuk memperbaiki efisiensi administratif dan transparansi dalam pengelolaan pelayanan publik.

Proses implementasi diawali dengan identifikasi kebutuhan layanan publik yang dapat diotomatisasi. Kemudian, pemerintah daerah bekerja sama dengan penyedia teknologi dan ahli TI untuk merancang sistem yang sesuai dengan kebutuhan daerah. Setelah sistem selesai dikembangkan, dilakukan tahap uji coba dan evaluasi untuk memastikan bahwa aplikasi dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang diinginkan. Selain itu, pemerintah juga melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada aparat pemerintah dan masyarakat agar dapat memanfaatkan aplikasi ini secara maksimal (Sagala, 2020).

Tahapan implementasi *e-government* di Kabupaten Jember melalui beberapa proses penting. Pertama, dilakukan analisis kebutuhan untuk mengetahui aplikasi apa saja yang diperlukan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik. Setelah itu, pemerintah mulai merancang sistem digital yang berbasis pada prinsip user-friendly, yang memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi. Salah satu aspek kunci dalam implementasi *e-government* adalah pengujian sistem, baik dari sisi keamanan data maupun fungsionalitas aplikasi. Pengujian sistem ini dilakukan untuk memastikan bahwa aplikasi dapat diakses tanpa gangguan dan dapat mengelola data secara efektif. Tahap selanjutnya adalah pelatihan dan orientasi kepada pegawai pemerintah yang akan berinteraksi langsung dengan sistem. Tanpa keterampilan yang memadai, pegawai tidak dapat mengoperasikan sistem secara optimal. Oleh karena itu, penyedia layanan teknologi bekerja sama dengan pemerintah daerah untuk menyediakan program pelatihan intensif bagi aparatur sipil negara (ASN). Ini adalah aspek krusial dalam mendukung adopsi teknologi yang sukses di tingkat pemerintah daerah (Heeks, 2006).

Pemerintah Kabupaten Jember juga menghadapi tantangan dalam integrasi sistem antar instansi yang berbeda. Sebagai contoh, aplikasi *E-Planning* dan *E-Budgeting* perlu terhubung dengan sistem informasi lain yang dimiliki oleh berbagai dinas, seperti Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) dan Dinas Pekerjaan Umum. Koordinasi antar instansi menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam aplikasi *e-government* bersifat akurat dan *up-to-date*. Selain itu, integrasi yang baik memungkinkan pemerintah untuk mengambil keputusan berbasis data yang lebih tepat sasaran dan efisien (Prawira, 2021). Sistem J-SIP juga memfasilitasi kolaborasi antar berbagai unit layanan publik.

Dengan adanya satu sistem yang terintegrasi, masyarakat dapat dengan mudah memeriksa status permohonan atau dokumen yang mereka ajukan tanpa harus mengunjungi berbagai instansi secara langsung. Jember Sistem Informasi Pelayanan memastikan adanya alur kerja yang jelas antar instansi yang terlibat dalam proses pelayanan. Integrasi ini mempercepat proses pengambilan keputusan dan pengelolaan layanan publik dengan lebih efektif. Agar Implementasi inovasi *e-Government* di kabupaten Jember mendapatkan hasil yang maksimal, maka perlu kesiapan antara lain sebagai berikut:

1. Kesiapan Infrastruktur dan Akses Teknologi

Salah satu tantangan utama dalam implementasi *e-government* di Kabupaten Jember adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama di daerah pedesaan. Meskipun teknologi digital terus berkembang, tidak semua daerah di Kabupaten Jember memiliki akses yang memadai terhadap internet cepat dan perangkat keras yang diperlukan untuk mengakses aplikasi *e-government*. Ini menjadi kendala utama dalam pemerataan layanan, karena masyarakat di daerah dengan infrastruktur terbatas tidak dapat memanfaatkan aplikasi *e-government* secara optimal. Untuk mengatasi masalah ini, Pemerintah Kabupaten Jember melakukan beberapa upaya, seperti peningkatan infrastruktur internet di daerah-daerah terpencil dan penyediaan perangkat komputer di kantor-kantor pemerintah. Namun, masih ada tantangan besar dalam memastikan bahwa seluruh warga, terutama di daerah pinggiran, dapat memanfaatkan teknologi ini secara efektif (Scholl, 2005). Solusi jangka panjang yang diusulkan adalah dengan memperkuat kerja sama antara pemerintah daerah dan penyedia layanan internet untuk meningkatkan cakupan dan kualitas layanan internet di wilayah tersebut.

2. Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM)

Selain infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi tantangan dalam implementasi *e-government*. Banyak pegawai pemerintah di Kabupaten Jember yang sebelumnya tidak terbiasa dengan teknologi informasi dan komunikasi dalam pekerjaan mereka. Oleh karena itu, pemerintah daerah melakukan pelatihan secara rutin untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi-aplikasi berbasis TI. Namun, meskipun telah dilakukan berbagai pelatihan, beberapa pegawai masih merasa kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem yang baru (Heeks, 2006). Tantangan lainnya adalah adanya resistensi terhadap perubahan di kalangan beberapa pegawai yang merasa bahwa sistem yang ada sudah berjalan baik dan tidak memerlukan perubahan. Resistensi ini sering kali berasal dari tidak pahaman atau ketakutan terhadap teknologi baru. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus melakukan sosialisasi dan memberikan pemahaman kepada pegawai mengenai keuntungan dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan teknologi dalam pelayanan publik (Aini, 2020).

Aspek lain yang juga menjadi tantangan penting dalam implementasi *e-government* adalah keamanan data. Mengingat banyak aplikasi *e-government* yang melibatkan pengolahan data pribadi warga, masalah keamanan informasi menjadi perhatian serius. Pemerintah Kabupaten Jember perlu memastikan bahwa semua aplikasi yang digunakan sudah dilengkapi dengan sistem keamanan yang memadai untuk mencegah kebocoran data atau peretasan sistem yang dapat merugikan masyarakat. Selain itu, perlindungan data pribadi menjadi isu yang harus diatur dengan ketat. Undang-undang mengenai perlindungan data pribadi seperti UU ITE di Indonesia harus dijadikan pedoman dalam implementasi sistem yang mengolah data masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan melalui aplikasi *e-government* hanya digunakan untuk tujuan yang sah dan tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab (Sagala, 2020).

Meskipun berbagai inovasi *e-government* telah diterapkan, evaluasi dan pengembangan berkelanjutan menjadi hal yang tidak kalah penting. Pemerintah Kabupaten Jember melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja aplikasi *e-government* yang telah diterapkan untuk mengidentifikasi kekurangan atau masalah teknis yang mungkin timbul. Selain itu, masukan dari masyarakat juga sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, pemerintah perlu membuka saluran komunikasi dua arah dengan masyarakat, baik melalui *feedback online* maupun melalui sosialisasi langsung. Evaluasi juga mencakup pembaharuan dan pengembangan sistem untuk mengikuti

perkembangan teknologi yang semakin cepat. Dalam jangka panjang, pemerintah daerah perlu beradaptasi dengan teknologi terbaru untuk memastikan bahwa aplikasi yang digunakan tetap relevan dan efektif dalam memberikan layanan publik yang berkualitas (Prawira, 2021).

Dampak Inovasi *E-Government* Terhadap Kualitas Administrasi Pelayanan Publik: Efisiensi, Kecepatan, dan Transparansi

Inovasi *e-Government* yang diterapkan di Kabupaten Jember membawa dampak signifikan terhadap kualitas administrasi pelayanan publik. Sebagai bagian dari upaya untuk memperbaiki kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat, teknologi digital memiliki peran penting dalam mendukung efisiensi, kecepatan, dan transparansi. Implementasi aplikasi-aplikasi berbasis TI, seperti J-Mbako, E-Planning, E-Budgeting, PTSP, dan J-SIP, telah memberikan perubahan yang mendalam dalam cara pemerintah menyediakan layanan kepada masyarakat, serta membuka peluang untuk reformasi birokrasi yang lebih baik. Salah satu dampak paling jelas dari penerapan *e-government* di Kabupaten Jember adalah peningkatan efisiensi dalam pengelolaan administrasi publik. Sebelum adanya sistem digital, banyak proses administrasi yang memerlukan waktu lama dan melibatkan banyak pihak, seperti pengurusan izin atau pembayaran pajak yang harus dilakukan secara manual dan tatap muka. Dengan aplikasi seperti J-Mbako, masyarakat kini dapat membayar berbagai jenis pajak daerah secara *online*, mengurangi antrian panjang dan mempercepat proses pembayaran. Hal ini tidak hanya menghemat waktu bagi masyarakat, tetapi juga mengurangi beban administratif bagi petugas pemerintah. Selain itu, aplikasi *E-Planning* dan *E-Budgeting* memungkinkan pemerintah daerah merencanakan dan mengelola anggaran dengan lebih cepat dan akurat. *E-Planning* memungkinkan integrasi data dari berbagai dinas dan sektor, sehingga mempercepat perencanaan pembangunan daerah yang lebih terkoordinasi. Demikian juga, dengan *E-Budgeting*, anggaran dapat disusun dan dimonitor dengan lebih efektif, mengurangi potensi kesalahan dan manipulasi dalam pengalokasian dana. Sebagai hasilnya, efisiensi waktu dan pengurangan biaya operasional menjadi keuntungan besar dari implementasi sistem-sistem tersebut (Aini, 2020).

Peningkatan kecepatan pelayanan publik merupakan hasil lain dari inovasi *e-government* yang diterapkan di Kabupaten Jember. Dengan adanya sistem digital, layanan yang sebelumnya memerlukan proses panjang dan melibatkan berbagai prosedur manual kini dapat dipercepat. Aplikasi E-Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), misalnya, mengintegrasikan berbagai jenis izin dan layanan administrasi dalam satu platform. Masyarakat yang membutuhkan dokumen atau izin dapat mengaksesnya secara langsung melalui aplikasi tanpa harus mengunjungi berbagai kantor pemerintah. Sistem ini mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk mengajukan permohonan dan mempercepat pengeluaran dokumen atau izin (Sagala, 2020). Kecepatan dalam pelayanan publik juga diperkuat dengan adanya sistem pelacakan status secara *real-time* yang ditawarkan oleh aplikasi J-SIP. Masyarakat yang mengajukan permohonan atau dokumen tertentu dapat memantau perkembangan status permohonan mereka secara langsung. Jika ada masalah atau keterlambatan dalam prosesnya, baik masyarakat maupun pegawai dapat segera mengidentifikasinya dan mengambil tindakan yang diperlukan. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga meningkatkan keterbukaan dalam alur kerja pemerintah (Heeks, 2006).

Salah satu dampak paling signifikan dari penerapan *e-government* adalah peningkatan transparansi dalam pengelolaan pelayanan publik. Sistem-sistem digital seperti *E-Planning*, *E-Budgeting*, dan PTSP tidak hanya meningkatkan efisiensi dan kecepatan, tetapi juga memungkinkan adanya akses informasi yang lebih terbuka kepada masyarakat. Misalnya, dengan *E-Planning* dan *E-Budgeting*, alokasi dan penggunaan anggaran daerah dapat dipantau oleh masyarakat. Informasi tentang rencana pembangunan dan anggaran daerah dapat diakses oleh publik secara terbuka melalui platform digital yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melakukan pengawasan langsung terhadap proses pengelolaan anggaran daerah dan penggunaan dana publik. Dengan adanya transparansi ini, potensi korupsi atau penyalahgunaan anggaran dapat diminimalkan, karena setiap penggunaan anggaran dapat dipantau dan diawasi oleh masyarakat secara *real-time*. Sebagai contoh, aplikasi J-SIP memberikan masyarakat akses untuk melihat status permohonan mereka serta menilai

kualitas pelayanan yang diterima, yang pada gilirannya mendorong pegawai pemerintah untuk bekerja lebih transparan dan *akuntabel* (Prawira, 2021).

Transparansi yang dibawa oleh *e-government* juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dalam konteks Kabupaten Jember, penerapan aplikasi seperti J-Mbako dan J-SIP membuat masyarakat merasa bahwa mereka memiliki kendali lebih besar atas layanan yang mereka terima. Masyarakat dapat memonitor secara langsung proses administratif yang mereka jalani, serta mengetahui bagaimana anggaran dan sumber daya digunakan. Hal ini menumbuhkan rasa kepercayaan bahwa pemerintah tidak hanya efektif dalam memberikan layanan, tetapi juga jujur dan terbuka dalam pengelolaan sumber daya publik. Studi oleh Dener et al. (2018) menunjukkan bahwa transparansi yang meningkat melalui penggunaan teknologi dapat memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta menciptakan kepercayaan sosial yang lebih kuat. Dalam kasus Kabupaten Jember, pemerintah yang mampu menunjukkan transparansi dalam pengelolaan anggaran dan pelayanan publik cenderung lebih dipercaya oleh masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan pemerintahan. Selain efisiensi waktu, implementasi *e-government* juga berkontribusi pada pengurangan biaya operasional. Sistem seperti J-Mbako dan PTSP mengurangi kebutuhan akan pengelolaan manual, yang sebelumnya memerlukan biaya besar untuk administrasi, penyimpanan dokumen fisik, dan pemrosesan data secara manual. Dengan digitalisasi, biaya operasional dapat ditekan, dan sumber daya yang sebelumnya dialokasikan untuk administrasi manual dapat digunakan untuk pelayanan yang lebih efektif. Dalam hal ini, aplikasi *e-government* di Kabupaten Jember juga membantu mengurangi biaya perjalanan bagi masyarakat yang sebelumnya harus datang langsung ke kantor-kantor pemerintah untuk mengurus perizinan atau pembayaran pajak. Dengan memanfaatkan aplikasi *online*, masyarakat tidak hanya menghemat biaya perjalanan, tetapi juga waktu yang sebelumnya terbuang dalam antrian panjang (Sagala, 2020).

Salah satu indikator utama dalam menilai dampak inovasi *e-government* adalah kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan di Kabupaten Jember, sebagian besar masyarakat merasa puas dengan kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh aplikasi-aplikasi *e-government*. Aplikasi seperti E-PTSP dan J-SIP memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kapan saja dan di mana saja tanpa perlu bertatap muka langsung dengan petugas. Hal ini sangat membantu terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil, yang sebelumnya sulit mengakses layanan pemerintah. Kepuasan masyarakat semakin meningkat karena layanan publik yang diberikan lebih cepat, lebih transparan, dan lebih efisien. Sebagai contoh, penggunaan J-Mbako untuk pembayaran pajak daerah memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan transaksi tanpa harus mengunjungi kantor pajak. Hal ini memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah (Dener et al., 2018).

Meskipun inovasi *e-government* membawa berbagai manfaat, tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan tetap ada. Salah satu tantangan utama adalah ketersediaan infrastruktur yang memadai, terutama di daerah-daerah terpencil yang mungkin masih terbatas dalam akses internet dan teknologi. Selain itu, kesiapan SDM juga menjadi faktor yang mempengaruhi kelancaran penerapan *e-government*. Tanpa adanya pelatihan yang cukup bagi petugas pemerintah dan masyarakat, penerapan sistem ini dapat menghadapi hambatan dalam hal pemahaman dan penggunaan teknologi. Namun, meskipun ada tantangan, dampak positif dari inovasi *e-government* terhadap efisiensi, kecepatan, dan transparansi dalam pelayanan publik di Kabupaten Jember tetap signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi digital, jika diterapkan dengan baik, dapat memperbaiki sistem administrasi pemerintahan dan meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan (Prawira, 2021).

Persepsi Pegawai Pemerintah terhadap Inovasi E-Government dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan di Kabupaten Jember.

1. Persepsi Positif Pegawai Pemerintah terhadap Inovasi e-Government.

Di Kabupaten Jember, persepsi pegawai pemerintah terhadap inovasi *e-government* cenderung positif meskipun ada tantangan dalam hal adopsi teknologi. Sebagian besar pegawai melihat *e-government* sebagai sarana yang dapat meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan

transparansi dalam memberikan pelayanan publik. Sebagai contoh, aplikasi *E-Planning* dan *E-Budgeting* dianggap sebagai alat yang membantu mempermudah perencanaan dan penganggaran yang lebih akurat dan cepat. Pegawai merasa bahwa penggunaan teknologi ini mengurangi beban kerja administratif manual yang sebelumnya sangat memakan waktu dan tenaga. Selain itu, aplikasi J-Mbako untuk pembayaran pajak daerah juga mempermudah tugas pegawai di sektor perpajakan, karena mengurangi jumlah transaksi manual yang harus dilakukan di kantor pajak. Pegawai merasa lebih produktif dan dapat fokus pada tugas-tugas lain yang lebih strategis. Hal ini menunjukkan bahwa dalam banyak kasus, pegawai pemerintah di Kabupaten Jember melihat *e-government* sebagai suatu inovasi yang memberikan kemudahan bagi mereka dalam melakukan pekerjaan administratif dan mengelola data. Namun demikian, tidak semua pegawai sepenuhnya menerima atau siap menghadapi perubahan yang dibawa oleh inovasi *e-government*. Beberapa pegawai, terutama yang lebih senior, mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem teknologi yang baru. Hal ini seringkali terkait dengan kurangnya keterampilan teknologi dan tidak nyamanan dalam menggunakan aplikasi baru. Meskipun pelatihan telah dilakukan oleh pemerintah untuk memperkenalkan dan mengajarkan penggunaan aplikasi-aplikasi *e-government*, resistensi terhadap perubahan tetap ada.

Resistensi ini bisa terjadi karena beberapa pegawai merasa bahwa sistem yang lama sudah cukup baik atau lebih familiar, sehingga mereka merasa tidak perlu untuk belajar menggunakan sistem yang baru. Akibatnya, proses transisi ke sistem digital seringkali memerlukan waktu lebih lama, dan tidak semua pegawai dapat sepenuhnya memanfaatkan potensi teknologi baru. Selain itu, tantangan lainnya adalah ketergantungan pada infrastruktur TI yang memadai. Beberapa daerah di Kabupaten Jember masih menghadapi kendala terkait ketersediaan internet yang stabil, yang mempengaruhi kinerja aplikasi *e-government*. Persepsi pegawai terhadap *e-government* memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pegawai yang memiliki persepsi positif terhadap teknologi cenderung lebih antusias dalam mengimplementasikan dan mengoptimalkan sistem digital dalam pekerjaan mereka. Sebagai contoh, pegawai yang merasa nyaman dengan aplikasi J-SIP (Jember Sistem Informasi Pelayanan) akan lebih mudah memberikan informasi yang cepat dan akurat kepada masyarakat. Mereka juga lebih responsif terhadap pertanyaan atau keluhan yang masuk melalui aplikasi tersebut. Sebaliknya, pegawai yang tidak terbiasa atau tidak nyaman dengan penggunaan teknologi akan kesulitan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Ketidakmampuan dalam mengoperasikan aplikasi atau kurangnya pemahaman tentang manfaat teknologi akan menghambat efisiensi dan efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, pelatihan yang berkelanjutan dan pendampingan bagi pegawai sangat diperlukan untuk mengatasi hambatan-hambatan ini dan memastikan bahwa sistem digital dapat digunakan secara maksimal untuk meningkatkan kualitas layanan.

2. Pengaruh Persepsi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Persepsi pegawai terhadap *e-government* memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pegawai yang memiliki persepsi positif terhadap teknologi cenderung lebih antusias dalam mengimplementasikan dan mengoptimalkan sistem digital dalam pekerjaan mereka. Sebagai contoh, pegawai yang merasa nyaman dengan aplikasi J-SIP (Jember Sistem Informasi Pelayanan) akan lebih mudah memberikan informasi yang cepat dan akurat kepada masyarakat. Mereka juga lebih responsif terhadap pertanyaan atau keluhan yang masuk melalui aplikasi tersebut. Sebaliknya, pegawai yang tidak terbiasa atau tidak nyaman dengan penggunaan teknologi akan kesulitan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Ketidakmampuan dalam mengoperasikan aplikasi atau kurangnya pemahaman tentang manfaat teknologi akan menghambat efisiensi dan efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, pelatihan yang berkelanjutan dan pendampingan bagi pegawai sangat diperlukan untuk mengatasi hambatan-hambatan ini dan memastikan bahwa sistem digital dapat digunakan secara maksimal untuk meningkatkan kualitas layanan.

Persepsi pegawai terhadap e-government juga mempengaruhi kinerja organisasi pemerintah secara keseluruhan. Jika pegawai melihat e-government sebagai alat yang bermanfaat dan memudahkan pekerjaan mereka, maka mereka akan lebih termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik dan lebih efisien. Hal ini akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena pegawai akan bekerja lebih cepat dan lebih transparan dalam setiap tahap pelayanan (Dener et al., 2018). Sebaliknya, jika pegawai merasa bahwa e-government hanya menambah beban kerja mereka atau sulit digunakan, maka mereka cenderung mengurangi antusiasme dalam mengimplementasikan teknologi tersebut, yang pada gilirannya dapat menghambat proses pelayanan publik. Dalam konteks Kabupaten Jember, keberhasilan implementasi e-government sangat bergantung pada sejauh mana pegawai dapat beradaptasi dan memanfaatkan teknologi ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Heeks, 2006).

Inovasi *e-government* juga memengaruhi efektivitas layanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Dengan adanya aplikasi yang terintegrasi seperti E-PTSP dan J-Mbako, pegawai pemerintah di Kabupaten Jember dapat memberikan layanan yang lebih cepat, lebih efisien, dan lebih transparan. Kecepatan dan ketepatan pelayanan sangat bergantung pada seberapa baik pegawai menggunakan aplikasi-aplikasi ini untuk memproses permohonan dan memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Jember Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) memungkinkan pegawai untuk memantau status permohonan atau dokumen yang diajukan masyarakat, mengurangi risiko kesalahan dalam proses administrasi dan mempercepat penyelesaian layanan. Masyarakat yang merasa dilayani dengan cepat dan transparan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan pemerintah. Hal ini berdampak pada meningkatnya kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah, yang pada gilirannya dapat memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, persepsi pegawai terhadap *e-government* yang positif tidak hanya mempengaruhi mereka dalam melaksanakan tugas administratif, tetapi juga secara langsung berdampak pada pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik (Dener et al., 2018).

3. Peran Pelatihan dan Pendidikan dalam Peningkatan Persepsi Pegawai

Salah satu cara untuk meningkatkan persepsi positif pegawai terhadap adalah dengan memberikan pelatihan yang berkelanjutan. Pelatihan yang efektif dapat membantu pegawai memahami manfaat dan cara kerja teknologi yang diimplementasikan, serta mengatasi ketakutan atau ketidakpahaman yang mungkin mereka miliki terhadap teknologi baru. Pelatihan dan pendidikan memiliki peran kunci dalam meningkatkan persepsi pegawai pemerintah terhadap sistem e-Government di Kabupaten Jember. Seiring dengan implementasi berbagai aplikasi digital seperti J-Mbako, E-Planning, dan E-Budgeting, pegawai pemerintah perlu dilengkapi dengan keterampilan teknis yang memadai. Tanpa pelatihan yang tepat, pegawai mungkin kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi ini, yang dapat menghambat kelancaran pelayanan publik. Dengan adanya pelatihan yang efektif, pegawai menjadi lebih terampil dan percaya diri dalam menggunakan teknologi, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Sagala, 2020).

Pelatihan juga penting untuk mengurangi resistensi terhadap perubahan yang sering kali muncul ketika pegawai diminta beradaptasi dengan teknologi baru. Banyak pegawai yang sebelumnya terbiasa dengan sistem manual bisa merasa cemas atau tidak nyaman dengan perubahan tersebut. Dengan pelatihan yang terstruktur dan terus menerus, pegawai dapat lebih memahami manfaat dari sistem e-Government, serta cara kerjanya, yang akan membuat mereka lebih terbuka dan siap menjalani perubahan (Heeks, 2006). Hal ini juga mengurangi ketegangan dan kebingungan yang mungkin terjadi di antara pegawai yang kurang familiar dengan teknologi. Selain meningkatkan keterampilan teknis, pelatihan juga berfungsi untuk membangun budaya layanan yang lebih profesional di kalangan pegawai. Pelatihan yang fokus pada etika pelayanan publik dan standar operasional dapat membantu pegawai

untuk lebih memahami tanggung jawab mereka dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dengan keterampilan teknis yang baik dan sikap profesional yang ditanamkan melalui pelatihan, pegawai dapat meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam pelayanan, yang pada akhirnya memperbaiki persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah (Dener et al., 2018).

Pelatihan yang efektif juga mendukung upaya pengoptimalan penggunaan sistem e-Government yang diterapkan di Kabupaten Jember. Aplikasi-aplikasi digital yang digunakan dalam e-Government memiliki berbagai fitur yang bisa meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan. Namun, tanpa pemahaman yang mendalam tentang cara kerja aplikasi-aplikasi tersebut, pegawai hanya akan memanfaatkan sebagian kecil dari potensi sistem tersebut. Oleh karena itu, pelatihan yang menyeluruh sangat diperlukan agar pegawai dapat memaksimalkan semua fitur yang ada dan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan akurat kepada masyarakat (Prawira, 2021). Dari pembahasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelatihan dan pendidikan berperan besar dalam meningkatkan persepsi pegawai terhadap inovasi e-Government di Kabupaten Jember. Dengan pelatihan yang tepat, pegawai tidak hanya dapat menguasai keterampilan teknis, tetapi juga dapat beradaptasi dengan sistem digital yang semakin berkembang. Hal ini tentunya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat akuntabilitas, dan pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Jember perlu terus memperkuat program pelatihan ini untuk mendukung implementasi e-Government yang lebih baik dan lebih inklusif.

Secara keseluruhan, penerapan inovasi *e-Government* di Kabupaten Jember telah menunjukkan berbagai hasil positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mulai dari efisiensi, kecepatan, hingga transparansi dalam penyediaan layanan. Aplikasi-aplikasi yang diterapkan, seperti J-Mbako, E-Planning, dan J-SIP, telah memungkinkan pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun, proses implementasi *e-Government* tidak tanpa tantangan. Masih ada masalah terkait infrastruktur, kesenjangan digital, dan adaptasi pegawai terhadap teknologi yang perlu diperhatikan. Dampak positif dari inovasi ini jelas terasa dalam kualitas administrasi, tetapi untuk memaksimalkan hasilnya, penting untuk terus memperhatikan pelatihan pegawai dan kesiapan infrastruktur digital. Persepsi pegawai terhadap e-Government juga berperan penting dalam keberhasilan penerapannya, karena semakin tinggi rasa percaya diri dan pemahaman pegawai terhadap sistem ini, semakin besar pula dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, untuk mencapai pelayanan publik yang optimal, diperlukan komitmen berkelanjutan dari pemerintah daerah dalam mengatasi tantangan, memfasilitasi adaptasi, serta menjaga agar teknologi tetap dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan langkah yang tepat, e-Government dapat menjadi solusi yang efektif dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih baik, efisien, dan transparan di Kabupaten Jember.

PENUTUP KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Inovasi *e-Government* yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Jember telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas administrasi pelayanan publik. Berbagai aplikasi yang digunakan, seperti J-Mbako, *E-Planning*, *E-Budgeting*, dan J-SIP, telah meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan transparansi dalam penyediaan layanan publik. Meskipun demikian, proses implementasi *e-Government* dihadapkan pada tantangan terkait kesiapan teknologi, sumber daya manusia, dan infrastruktur, yang memerlukan perhatian dan solusi berkelanjutan dari pemerintah. Persepsi positif pegawai terhadap inovasi ini sangat penting, karena pelatihan dan pemahaman yang baik terhadap sistem digital akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai langkah selanjutnya, penting bagi pemerintah Kabupaten Jember untuk terus mengembangkan dan memperbaiki sistem *e-Government* serta memastikan bahwa seluruh pegawai memiliki keterampilan yang memadai untuk mendukung keberhasilan penerapan teknologi tersebut. Dengan upaya yang terus berkelanjutan dalam

pelatihan, pemeliharaan infrastruktur, dan penguatan sistem, *e-Government* dapat menjadi alat yang efektif untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih transparan, responsif, dan melayani masyarakat dengan lebih baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian inovasi *e-Government* di Kabupaten Jember, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan implementasi dan keberlanjutan penerapan sistem *e-Government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik:

1. **Peningkatan Kualitas Pelatihan dan Pendidikan Pegawai**
Salah satu faktor penting dalam keberhasilan *e-Government* adalah kemampuan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi dan sistem digital. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Jember perlu memperkuat program pelatihan dan pendidikan bagi pegawai secara berkelanjutan, tidak hanya pada tahap awal implementasi, tetapi juga secara periodik untuk menanggapi perkembangan teknologi. Pelatihan ini harus mencakup penguasaan teknis sistem, serta pengenalan terhadap prinsip transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik yang efisien.
2. **Meningkatkan Infrastruktur Teknologi dan Aksesibilitas**
Meskipun Kabupaten Jember telah mengimplementasikan berbagai aplikasi *e-Government*, tantangan terkait infrastruktur teknologi dan aksesibilitas masih perlu diperhatikan. Pemerintah perlu memastikan bahwa seluruh aplikasi dapat diakses oleh masyarakat luas tanpa terkendala oleh masalah koneksi internet atau perangkat keras yang tidak memadai, terutama bagi warga yang berada di daerah terpencil. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur jaringan dan penyediaan akses internet cepat menjadi prioritas agar sistem dapat berjalan dengan optimal.
3. **Penguatan Kolaborasi Antar-Instansi**
Salah satu aspek penting dalam *e-Government* adalah integrasi antar aplikasi dan instansi. Untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi data, pemerintah Kabupaten Jember perlu memperkuat kolaborasi antar-instansi dalam mengelola dan memanfaatkan data yang ada. Sistem seperti *E-Planning* dan *E-Budgeting* harus terintegrasi dengan baik antara satu instansi dengan instansi lainnya, sehingga mempercepat proses pengambilan keputusan dan pelayanan publik.
4. **Peningkatan Keterlibatan Masyarakat**
Agar inovasi *e-Government* lebih maksimal, penting bagi pemerintah untuk terus melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan digital. Pemerintah Kabupaten Jember dapat melakukan sosialisasi dan pendidikan publik terkait aplikasi yang tersedia, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan tanpa mengalami kebingungan. Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat tentang sistem *e-Government*, kepercayaan terhadap pemerintahan akan semakin baik, serta mengurangi potensi kesalahan atau ketidakpahaman dalam menggunakan layanan.
5. **Evaluasi dan Pemeliharaan Sistem Secara Berkala**
Sistem *e-Government* yang diterapkan di Kabupaten Jember perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa aplikasi yang digunakan tetap relevan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pemeliharaan dan pengembangan sistem secara berkelanjutan diperlukan agar teknologi yang diterapkan tetap efisien dan dapat mengakomodasi perubahan kebutuhan pelayanan publik. Pemerintah perlu memiliki mekanisme untuk mengidentifikasi kekurangan dan memperbaiki aplikasi agar dapat terus memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan penerapan *e-Government* di Kabupaten Jember dapat terus berkembang, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, S. (2020). Evaluasi Implementasi Sistem e-Government dalam Perencanaan dan Penganggaran Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 34-45.
- Almarabeh, T., & AbuAli, A. (2016). A General Framework for E-Government Implementation. *International Journal of Digital Society*, 7(1), 70-77.
- Arief, M., & Rahmawati, N. (2020). Transformasi Administrasi Publik Melalui Sistem e-Government di Kabupaten Jember. *Jurnal Pemerintahan Daerah*, 9(1), 120-130.
- Chadwick, A., May, C., & Lamb, L. (2011). The Role of Technology in Transforming Government and Public Services. *Public Administration Review*, 71(3), 435-448.
- Coleman, S., & Gotze, J. (2001). *Bowling Together: Online Public Engagement in Policy Deliberation*. The Hansard Societ
- Dener, C., Jütting, J. P., & Hinnrichs, J. (2018). Government Transparency and Public Trust: The Impact of E-Government. *Governance and Public Policy Journal*, 12(1), 99-112.
- Dewi, P. S. (2017). Inovasi e-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Jember. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 88-95.
- Faizah, N. dan Sensue, D.I. 2009. Faktor-Faktor Sukses Implementasi e-Government di Empat Kabupaten/Kota di Indonesia. *Makalah Digital Information & System Conference*.
- Haryono, S. (2019). Penerapan E-Government dalam Proses Perizinan di Kabupaten Jember. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(3), 23-38.
- Heeks, R. (2006). *Implementing e-Government: A Practical Guide to Successful Implementation*. Sage Publications.
- Hossain, M. S., & Islam, M. A. (2016). Challenges and opportunities of e-Government implementation in Bangladesh: A review. *Journal of Information Science and Engineering*, 32(2), 341-360.
- Kraemer, K. L., & King, J. L. (2006). Information Technology and Administrative Reform: Will E-Government be Different?. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 435-453.
- Kurniawan, D. I., Maulana, A., & Wicaksono, I. (2021). *Agile governance sebagai bentuk transformasi inovasi pemerintah daerah*. Dr. Diss. Univ. Muhammadiyah Jember.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.
- Maulana, A. (2023). Kinerja SDM Aparatur Melalui Pelayanan Administrasi di Desa Kemiri Kecamatan Panti Kabupaten Jember. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(1), 10-10.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Prawira, I. (2021). Analisis Sistem Informasi Pelayanan Publik dalam Era Digital: Studi Kasus di Kabupaten Jember. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 9(1), 45-60.
- Sagala, M. (2020). Pengaruh Implementasi J-Mbako Terhadap Kepatuhan Pajak Daerah di Kabupaten Jember. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 150-160.
- Scholl, H. J. (2005). *E-Government in the Information Age: The Role of Public Administration in the Digital World*. Springer.
- Supriyadi, R. (2020). Inovasi e-Government di Kabupaten Jember: Dampaknya terhadap Efisiensi dan Transparansi Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 12(3), 145-162.
- Sutrisno, A. (2021). Akses Layanan Hukum Digital melalui J-Lahbako di Kabupaten Jember. *Jurnal Hukum dan Keadilan*, 15(4), 102-115.
- Triyanti, N., & Maulana, A. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sincan dalam Penilaian Sinergisitas Kinerja Kecamatan (SKK) di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember. *Jurnal Pemerintahan*, 11(2), 19-27.
- United Nations. (2018). *E-Government Survey 2018: Gearing e-Government to Support Transformation towards Sustainable and Resilient Societies*. United Nations.

- Wang, Y., Yang, Z., & Lin, L. (2008). The effects of e-government service quality on citizen satisfaction: A study of Chinese public service. *International Journal of Public Administration*, 31(12), 1494-1517.
- West, D. M. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15-27.