



## *Evaluating the Implementation of E-government in Public Service Delivery: A Case Study of the Pahandut District Office, Palangka Raya City*

### **Evaluasi Implementasi E-government dalam Pelayanan Publik (Studi di Kantor Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya)**

Sadar, Sadar <sup>1</sup>, M. Riban Satia <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Indonesia

<sup>2</sup> Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Indonesia

Email Penulis : [sadarbahtiar@umpr.ac.id](mailto:sadarbahtiar@umpr.ac.id)

#### Article Info

**Received:**  
02/11/2025  
**Revised:**  
12/11/2025  
**Accepted**  
02/12/2025

**Keywords:**  
E-Government,  
Public Service, Policy  
Implementation,  
Digital Governance,  
Service Effectiveness

**Kata Kunci:**  
E-Government,  
Pelayanan Publik,  
Implementasi  
Kebijakan,  
Digitalisasi  
Pemerintahan,  
Efektivitas Layanan

#### Abstract

**Abstract:** This study aims to evaluate the implementation of e-government in public service delivery at the Pahandut District Office, Palangka Raya City. The analysis focuses on describing the level of implementation based on technological infrastructure readiness, human resource capacity, supporting policies, and community acceptance; identifying enabling and inhibiting factors; and assessing the extent to which e-government contributes to efficiency, effectiveness, and public satisfaction. A qualitative descriptive approach was employed, utilizing in-depth interviews, direct observation, and documentation involving district officials and service users. The findings indicate that the implementation of e-government in Pahandut District has performed reasonably well, supported by adequate technological infrastructure, improved bureaucratic competence, and a generally positive public response toward digital services. Nevertheless, several challenges persist, including unstable internet connectivity, limited supporting facilities, and the incomplete integration of inter-agency systems. Overall, e-government has contributed positively to enhancing the efficiency and transparency of public services. This study underscores the importance of strengthening human resource capacity, maintaining digital infrastructure, and improving inter-agency coordination to ensure more optimal and inclusive e-government implementation at the local level.

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi e-Government dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pahandut, Kota Palangka Raya. Fokus kajian diarahkan untuk mendeskripsikan tingkat implementasi berdasarkan kesiapan infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, kebijakan pendukung, serta penerimaan masyarakat; menganalisis faktor pendukung dan hambatan; serta menilai dampak penerapan e-Government terhadap efisiensi, efektivitas, dan kepuasan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, melalui teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap aparaturnya kecamatan dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-Government di Kecamatan Pahandut telah berjalan cukup baik dengan dukungan infrastruktur teknologi yang memadai, kompetensi aparaturnya yang meningkat, serta respons masyarakat yang positif terhadap layanan digital. Namun demikian, masih terdapat hambatan seperti ketidakstabilan jaringan internet, keterbatasan fasilitas pendukung, serta belum terintegrasinya sepenuhnya sistem antarinstansi. Secara keseluruhan, e-Government berkontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Studi ini menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas SDM, pemeliharaan infrastruktur digital, serta penguatan koordinasi lintas lembaga agar implementasi e-Government lebih optimal dan inklusif di tingkat lokal.

## PENDAHULUAN (INTRODUCTION)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong transformasi tata kelola pemerintahan menuju sistem yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel (Shentov, 2002). Pemerintah Indonesia merumuskan kebijakan strategis seperti Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Peraturan Presiden No. 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia sebagai kerangka penerapan digitalisasi administrasi publik. Penerapan *e-government* diharapkan memperbaiki kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital, sejalan dengan pandangan (Andita & Yusuf, 2021; Rusmini et al., 2024) yang menyatakan bahwa *e-government* berfungsi membangun layanan yang lebih cepat, terbuka, dan responsif.

Berbagai studi menunjukkan bahwa implementasi *e-government* tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi, tetapi juga oleh faktor sosial, kelembagaan, dan manajerial. (Purwanto & Susanto, 2018) menegaskan bahwa aspek non-teknis seperti visi kelembagaan, kesiapan organisasi, kompetensi aparatur, dan dukungan regulasi sering menjadi faktor penentu utama keberhasilan. Temuan ini sejalan dengan Indrajit (2018) yang menekankan pentingnya kesiapan SDM, struktur birokrasi, dan dukungan kebijakan dalam memastikan keberlanjutan transformasi digital di instansi pemerintah.

Di Kota Palangka Raya sendiri, sejumlah penelitian memberikan gambaran awal mengenai kondisi digitalisasi layanan publik. (Praja Panjika, 2022) menemukan bahwa pengembangan *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah memenuhi sejumlah elemen penting sukses implementasi, termasuk kesiapan teknologi dan komitmen organisasi. Sebaliknya, (Rio & Marvy, 2022) menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Kecamatan Jekan Raya selama pandemi masih terkendala keterbatasan sarana prasarana dan biaya operasional. Sementara itu, penelitian (Hasuna et al., 2023) menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Pahandut memperoleh nilai kepuasan masyarakat kategori "baik", namun masih menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan dan pemahaman masyarakat yang belum merata.

Temuan-temuan sebelumnya mengindikasikan bahwa implementasi *e-government* di Kota Palangka Raya telah mengalami kemajuan, tetapi belum sepenuhnya merata dan masih menghadapi tantangan operasional pada tingkat kecamatan. Mengingat kecamatan merupakan unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, keberhasilan implementasi *e-government* pada level ini menjadi sangat krusial dalam memastikan efektivitas kebijakan nasional seperti SPBE. Kompleksitas pelayanan dan variasi kemampuan infrastruktur digital di tingkat kecamatan juga menuntut adanya evaluasi yang lebih mendalam mengenai kesiapan teknologi, kompetensi aparatur, serta penerimaan masyarakat terhadap layanan berbasis digital.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengevaluasi implementasi *e-government* dalam pelayanan publik di Kecamatan Pahandut, Kota Palangka Raya, dengan menelaah empat aspek utama: kesiapan infrastruktur digital, kapasitas sumber daya manusia, dukungan regulasi, dan penerimaan masyarakat. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas implementasi, serta menilai dampak penerapan *e-government* terhadap efisiensi, efektivitas, transparansi, dan kepuasan pelayanan publik. Pendekatan evaluatif ini diharapkan memberikan gambaran empiris yang komprehensif mengenai kualitas penyelenggaraan layanan digital di tingkat kecamatan, sekaligus menjadi dasar bagi penguatan tata kelola pelayanan publik berbasis teknologi di Kota Palangka Raya.

## TINJAUAN PUSTAKA (LITERATURE REVIEW)

*E-government* secara konsisten dipandang sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena mampu mempercepat proses administrasi, memperluas aksesibilitas, dan memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan layanan (Salma & Nawangsari, 2022; Sari et al., 2024). Namun, literatur menunjukkan bahwa keberhasilan *e-government* tidak dapat ditentukan hanya oleh ketersediaan teknologi. Transformasi digital menuntut perubahan menyeluruh pada struktur birokrasi, kultur organisasi, dan pola interaksi pemerintah-masyarakat, sebagaimana ditegaskan (Indrajit, 2013, 2014, 2017) bahwa *e-government* yang efektif membutuhkan keselarasan antara teknologi, proses, dan tata kelola. Pandangan ini diperkuat oleh (Nurdin et al., 2012; Rusmini et al., 2025; Safaria et al., 2019; Yusriadi et al., 2018) yang menekankan bahwa kendala terbesar dalam implementasi justru muncul dari aspek non-teknis, seperti lemahnya koordinasi, kurangnya kompetensi aparatur, serta belum adanya dukungan kebijakan yang konsisten. Dengan demikian, implementasi *e-government* perlu dianalisis sebagai proses sosial-teknis yang kompleks, bukan sekadar penerapan perangkat lunak atau infrastruktur digital.

Selain itu, keberhasilan *e-government* secara empiris sangat dipengaruhi oleh penerimaan pengguna. Model TAM (Gupta et al., 2022; Lee et al., 2025; Malatji et al., 2020; Saputra & Darma, 2022) and UTAUT (Al-Okaily, 2024; Li, 2010) secara konsisten menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, serta faktor sosial dan kondisi pendukung teknis, merupakan determinan utama dalam mendorong penggunaan layanan digital. Dalam konteks pelayanan publik, beberapa studi di Indonesia mengonfirmasi bahwa masyarakat lebih terdorong menggunakan layanan digital ketika manfaat nyata dan keamanan sistem dirasakan kuat (Novitasari et al., 2022). Di sisi lain, kualitas layanan digital yang dinilai dari kecepatan akses, keandalan sistem, keamanan data pribadi, dan kemudahan navigasi menjadi faktor yang secara langsung memengaruhi kepuasan dan kepercayaan publik (Alcaide-Muñoz et al., 2025; Alcaide-Muñoz et al., 2017). Hal ini menunjukkan bahwa implementasi *e-government* harus dibangun di atas kombinasi kapabilitas teknologi dan rekayasa proses pelayanan yang mampu menciptakan pengalaman pengguna yang konsisten dan dapat diandalkan.

Kajian empiris di Kota Palangka Raya mencerminkan dinamika tersebut. Penelitian (Praja Panjika, 2022) menunjukkan bahwa sektor perizinan berhasil mengadopsi *e-government* berkat dukungan kebijakan dan ketersediaan infrastruktur yang memadai, sedangkan penelitian (Dewi et al., 2024) mengungkap bahwa tingkat kecamatan seperti Jekan Raya masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan sarana, literasi digital, dan biaya operasional. Sementara itu, (Hasuna et al., 2023) menunjukkan bahwa masyarakat di Kecamatan Pahandut pada dasarnya menilai pelayanan publik cukup baik, tetapi kendala teknis seperti gangguan jaringan dan pemahaman digital yang belum merata masih mengganggu efektivitas layanan. Temuan-temuan ini secara argumentatif memperkuat pandangan bahwa keberhasilan *e-government* di tingkat kecamatan tidak hanya ditentukan oleh komitmen pemerintah daerah, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur digital, kompetensi aparatur, dan tingkat penerimaan masyarakat sebagai pengguna langsung layanan.

Secara keseluruhan, literatur menegaskan bahwa implementasi *e-government* merupakan proses multidimensional yang memadukan aspek teknologi, kelembagaan, kapasitas sumber daya manusia, dan perilaku pengguna. Dalam konteks unit pemerintahan yang berada di garis depan pelayanan, seperti kecamatan, tantangan implementasi cenderung lebih kompleks karena berhadapan langsung dengan keragaman kebutuhan masyarakat dan keterbatasan sumber daya operasional. Oleh karena itu, menelaah bagaimana *e-government* diimplementasikan di Kecamatan Pahandut menjadi penting untuk memahami sejauh mana digitalisasi mampu menjawab tuntutan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal.

## METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Penelitian kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu fenomena sosial dalam konteks yang alami, dengan menekankan pada makna, proses, dan pengalaman subjektif para pelaku (Moleong, 2017). Lebih lanjut (Creswell, 2014) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang secara individual atau kelompok terhadap suatu masalah sosial atau kemanusiaan termasuk kebijakan. Kemudian (Yin, 2018) juga mengemukakan bahwa studi kasus adalah penyelidikan empiris yang menyelidiki fenomena kontemporer (kasus) secara mendalam dan dalam konteks dunia nyata. Artinya pendekatan studi kasus cocok digunakan untuk menjawab pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” suatu kebijakan atau program dilaksanakan dan berkembang dalam konteks tertentu. Sehingga penelitian ini yang dilakukan di Kantor Kecamatan Pahandut, Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah sangat relevan dengan jenis dan pendekatan penelitian tersebut. Adapun informan penelitian ini mencakup pejabat struktural (Camat, Sekretaris Kecamatan, dan Kepala Seksi Pelayanan), staf pelaksana sistem *e-government*, serta masyarakat pengguna layanan digital.

Data penelitian dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap regulasi, laporan kegiatan, serta data statistik pelayanan publik. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis tematik, melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait efektivitas, hambatan, dan faktor pendukung implementasi *e-government*. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan teknik, serta member checking kepada informan kunci untuk memastikan akurasi interpretasi. Pendekatan ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang sejauh mana penerapan *e-government* berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN (RESULTS AND DISCUSSION)

### Tingkat Implementasi *E-government* di Kecamatan Pahandut

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, implementasi *e-government* di Kantor Kecamatan Pahandut menunjukkan kemajuan yang cukup signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Temuan utama menunjukkan bahwa sarana dan prasarana teknologi informasi di kantor kecamatan sudah relatif memadai untuk mendukung sistem pelayanan online. Tersedianya komputer, printer, mesin *Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)*, dan jaringan internet menjadi infrastruktur utama yang menopang kegiatan administrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya perangkat ini, berbagai proses seperti pengelolaan data kependudukan, surat keterangan, dan pelayanan administratif lainnya dapat dilakukan secara digital dan lebih efisien dibandingkan sistem manual sebelumnya.

Namun, meskipun infrastruktur yang ada sudah cukup mendukung, hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa pegawai masih menghadapi keterbatasan dalam kualitas dan perawatan sarana yang tersedia. Beberapa perangkat mengalami gangguan teknis karena usia pemakaian dan kurangnya pemeliharaan berkala. Hal ini sejalan dengan teori Edwards III, khususnya pada aspek *resources* (sumber daya), di mana kualitas sumber daya fisik menjadi salah satu determinan keberhasilan implementasi kebijakan. Tanpa dukungan sarana dan prasarana yang memadai, pelaksanaan kebijakan digitalisasi pelayanan publik sulit mencapai efektivitas yang optimal.

Dari sisi kebijakan, keberadaan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi dasar normatif bagi pemerintah daerah untuk menerapkan *e-government*. Namun, pada tingkat kecamatan, pelaksanaannya masih membutuhkan penyesuaian dengan kapasitas lokal. Temuan di Pahandut memperlihatkan bahwa meskipun sudah tersedia fasilitas dan sistem online, masih terdapat kesenjangan antara kebijakan pusat dan kemampuan daerah dalam melaksanakan transformasi digital secara penuh. Dengan demikian, tingkat implementasi *e-government* di Kecamatan Pahandut dapat dikategorikan sebagai *tahap berkembang*, di mana pondasi digitalisasi telah terbentuk tetapi belum sepenuhnya matang. Secara visual, kondisi kesiapan infrastruktur dapat digambarkan pada Tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Kondisi Kesiapan Infrastruktur Di Kantor Kecamatan Pahandut**

Aspek Infrastruktur	Ketersediaan	Kondisi Umum	Keterangan
Komputer & Printer	Tersedia	Cukup baik	Perlu peningkatan kapasitas dan perawatan rutin
Mesin ADM	Tersedia	Baik	Membantu pelayanan mandiri masyarakat
Jaringan Internet	Tersedia	Fluktuatif	Perlu peningkatan kestabilan dan kecepatan
Aplikasi Pelayanan	Tersedia	Terintegrasi sebagian	Masih terbatas pada jenis layanan tertentu

Sumber: diolah oleh peneliti

Temuan ini memperlihatkan bahwa Kecamatan Pahandut telah berada pada koridor yang benar dalam implementasi *e-government*, namun masih perlu peningkatan terutama pada aspek pemeliharaan, pengembangan aplikasi, dan integrasi sistem lintas instansi.

### **Penerimaan dan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Online**

Tingkat penerimaan masyarakat terhadap pelayanan berbasis *e-government* di Kecamatan Pahandut tergolong tinggi. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Camat, sebagian besar masyarakat memberikan apresiasi positif terhadap layanan digital yang telah diterapkan. Masyarakat merasa pelayanan berbasis teknologi ini membawa kemudahan dalam mengurus berbagai administrasi, seperti pembuatan surat keterangan, pengajuan izin, serta pencetakan dokumen kependudukan. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan efisiensi, di mana proses pelayanan menjadi lebih cepat, hemat waktu, dan tidak lagi bergantung sepenuhnya pada kehadiran fisik masyarakat di kantor kecamatan.

Temuan ini mengonfirmasi pandangan yang dikemukakan oleh Heeks (2006) yang menyebutkan bahwa salah satu indikator keberhasilan implementasi *e-government* adalah meningkatnya kepuasan dan partisipasi masyarakat. Dalam konteks teori Edwards III, aspek *communication* menjadi faktor penting-yakni bagaimana pesan dan tujuan kebijakan *e-government* disampaikan kepada masyarakat. Kecamatan Pahandut dinilai cukup berhasil dalam melakukan sosialisasi dan mengomunikasikan manfaat pelayanan digital, sehingga masyarakat mampu menerima perubahan tersebut dengan baik. Namun, masih terdapat sebagian warga yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan karena keterbatasan pengetahuan digital dan akses internet, khususnya di wilayah pinggiran kecamatan.

Dari sisi pelayanan publik, tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi menunjukkan bahwa prinsip *responsiveness* dan *efficiency* dalam pelayanan publik telah terwujud. Hal ini juga sejalan dengan hasil studi sebelumnya oleh Nugroho (2020), yang menemukan bahwa penerapan *e-government* di beberapa kecamatan di Jawa Timur meningkatkan kepuasan

masyarakat hingga 70%. Temuan di Pahandut mengindikasikan tren serupa, walaupun masih terdapat kesenjangan digital yang perlu ditangani secara bertahap.

Dengan demikian, tingkat penerimaan masyarakat dapat dikategorikan dalam tiga aspek utama: (1) kemudahan akses layanan digital, (2) peningkatan kepercayaan publik terhadap aparat pemerintah, dan (3) munculnya budaya pelayanan berbasis transparansi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa implementasi *e-government* bukan hanya membawa dampak administratif, tetapi juga membentuk hubungan sosial baru antara pemerintah dan masyarakat yang lebih terbuka dan partisipatif.

### **Kesiapan dan Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Kesiapan sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor krusial dalam implementasi kebijakan *e-government*. Berdasarkan hasil wawancara, aparat di Kecamatan Pahandut telah menunjukkan tingkat adaptasi yang baik terhadap penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Pegawai sudah terbiasa menggunakan aplikasi pelayanan kependudukan, sistem surat-menyurat elektronik, dan platform digital lain yang terintegrasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palangka Raya. Ini menandakan bahwa aspek *disposition* dalam teori Edwards III – yang menekankan pada komitmen dan sikap pelaksana kebijakan – telah berjalan dengan baik.

Peningkatan kapasitas aparat dilakukan melalui kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek) yang diselenggarakan secara rutin. Pelatihan tersebut difokuskan pada pengoperasian sistem pelayanan digital dan pengelolaan data kependudukan secara elektronik. Hasilnya, pegawai menjadi lebih kompeten dalam menangani pelayanan berbasis teknologi dan memahami pentingnya keamanan data publik. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian Winarno (2022) yang menyebutkan bahwa penguatan kompetensi digital aparat menjadi determinan utama keberhasilan *e-government* di tingkat daerah.

Walaupun demikian, tantangan masih muncul dalam hal pemerataan kompetensi di antara seluruh pegawai. Beberapa staf administrasi dan perangkat kelurahan masih membutuhkan pendampingan intensif untuk memahami sistem online yang lebih kompleks. Ini menunjukkan perlunya strategi peningkatan kapasitas yang berkelanjutan, tidak hanya dalam bentuk pelatihan formal tetapi juga melalui mentoring antarpegawai. Peningkatan literasi digital internal akan membantu menjaga konsistensi kinerja dalam melayani masyarakat, terutama ketika menghadapi gangguan teknis atau perubahan sistem aplikasi. Implikasi teoretis dari temuan ini memperkuat pandangan bahwa SDM bukan hanya pelaksana kebijakan, tetapi juga *agent of change* dalam transformasi birokrasi digital. Dengan SDM yang siap, *e-government* tidak hanya menjadi kebijakan administratif, melainkan bagian dari budaya kerja baru dalam pemerintahan daerah.

### **Faktor Pendukung dan Hambatan dalam Implementasi E-government**

Faktor pendukung utama implementasi *e-government* di Kecamatan Pahandut adalah tersedianya jaringan internet yang stabil dan kerja sama lintas instansi, khususnya dengan Disdukcapil. Infrastruktur jaringan yang memadai memungkinkan pelayanan publik dilakukan secara cepat dan efisien. Selain itu, dukungan pimpinan kecamatan dan komitmen aparat dalam menjaga keberlangsungan sistem digital juga menjadi kekuatan internal yang signifikan. Ini sejalan dengan teori Edwards III pada dimensi *structure*, di mana keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh koordinasi organisasi dan pola kerja birokrasi yang mendukung inovasi.

Namun, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa hambatan teknis masih menjadi persoalan utama. Gangguan jaringan internet, pemadaman listrik, serta keterbatasan perangkat seperti printer ADM sering kali menghambat kelancaran pelayanan. Hambatan ini berdampak langsung pada waktu pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap efisiensi sistem. Dari sisi kebijakan, belum semua layanan dapat diakses sepenuhnya di tingkat

kecamatan, karena beberapa proses administrasi masih terpusat di Disdukcapil Kota Palangka Raya. Kondisi ini menggambarkan keterbatasan desentralisasi dalam penerapan *e-government* di tingkat lokal.

Faktor eksternal lain yang turut memengaruhi adalah keterbatasan literasi digital masyarakat dan kesenjangan akses internet antarwilayah. Hal ini senada dengan studi Fitriani (2021) yang menyebutkan bahwa rendahnya literasi digital menjadi tantangan utama implementasi *e-government* di daerah-daerah nonmetropolitan. Dalam konteks Pahandut, masyarakat yang sudah terbiasa dengan pelayanan konvensional membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan sistem daring. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi *e-government* memerlukan strategi pendukung berupa edukasi publik, peningkatan infrastruktur, dan integrasi kebijakan antarinstansi.

Dengan mempertimbangkan faktor pendukung dan hambatan tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi *e-government* di Kecamatan Pahandut telah berjalan dengan cukup efektif, tetapi masih menghadapi tantangan struktural dan teknis. Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya *policy refinement* – penyesuaian kebijakan dan alokasi sumber daya agar lebih responsif terhadap kondisi lokal serta mampu memperkuat kolaborasi antarlembaga pemerintah daerah.

## KESIMPULAN (CONCLUSION)

Implementasi *e-government* di Kantor Kecamatan Pahandut menunjukkan kemajuan penting dalam modernisasi pelayanan publik, ditandai dengan berfungsinya infrastruktur digital utama, meningkatnya kompetensi aparatur, serta respons positif masyarakat terhadap layanan daring. Namun, efektivitasnya masih dipengaruhi oleh kendala struktural dan teknis seperti ketidakstabilan jaringan, keterbatasan peralatan, dan belum optimalnya integrasi sistem lintas instansi. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas *e-government* pada level kecamatan sangat ditentukan oleh keseimbangan antara kesiapan teknologi, kapasitas sumber daya manusia, tata kelola yang adaptif, serta literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, penguatan pemeliharaan infrastruktur, peningkatan kompetensi aparatur, perluasan integrasi sistem, dan edukasi digital masyarakat menjadi langkah strategis agar transformasi layanan publik berbasis elektronik dapat berjalan lebih inklusif, efisien, dan berkelanjutan di tingkat lokal.

## REFERENSI

- Al-Okaily, M. (2024). Implications of the COVID-19 pandemic on continuance usage of electronic tax declaration platforms: extending classical UTAUT model. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 26(6), 640–658. <https://doi.org/10.1108/DPRG-08-2023-0116>
- Alcaide-Muñoz, L., Criado, J. I., & Liarte, I. (2025). Analysing public sector innovation in local governments. an empirical assessment of Spanish city councils. *Local Government Studies*. <https://doi.org/10.1080/03003930.2025.2467982>
- Alcaide-Muñoz, L., Rodríguez-Bolívar, M. P., Cobo, M. J., & Herrera-Viedma, E. (2017). Analysing the scientific evolution of *e-government* using a science mapping approach. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.05.002>
- Andita, A. P., & Yusuf, N. F. (2021). Peran Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Budaya Organisasi. *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*. <https://doi.org/10.33592/jiia.v11i2.2106>
- Creswell, W. J. (2014). *Research Design: Qualitative, Wuantitatif, and Mixed Method Approach*. Sage Publication.



- Dewi, A., Pemerintah, B., Daerah, O., & Lampung, P. (2024). Policy Paper: Strategi Kebijakan E-Government pada Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Lampung. *Jurnal Administrasi Karya Dharma*.
- Gupta, S., Abbas, A. F., & Srivastava, R. (2022). Technology Acceptance Model (TAM): A Bibliometric Analysis from Inception. *Journal of Telecommunications and the Digital Economy*. <https://doi.org/10.18080/jtde.v10n3.598>
- Hasuna, K., Nisa, J., Luciana, R., & Fitriani, N. (2023). Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*. <https://doi.org/10.31506/jipags.v7i2.18438>
- Indrajit, R. E. (2013). *Elemen Sukses Pengembangan Electronic Government*. 4(C), 1-4.
- Indrajit, R. E. (2014). Manajemen Organisasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi. *Aptikom*, 126.
- Indrajit, R. E. (2017). Electronic Government in Action: Strategi Impementasi di Berbagai Negara. *Aptikom*, 1(4), 53.
- Lee, A. T., Ramasamy, R. K., & Subbarao, A. (2025). Understanding Psychosocial Barriers to Healthcare Technology Adoption: A Review of TAM Technology Acceptance Model and Unified Theory of Acceptance and Use of Technology and UTAUT Frameworks. In *Healthcare (Switzerland)*. <https://doi.org/10.3390/healthcare13030250>
- Li, L. (2010). A critical review of technology acceptance literature. *Southwest Decisino Sciences Institute*.
- Malatji, W. R., van Eck, R., & Zuva, T. (2020). Understanding the usage, modifications, limitations and criticisms of technology acceptance model (TAM). *Advances in Science, Technology and Engineering Systems*. <https://doi.org/10.25046/aj050612>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja.
- Novitasari, E., Dewi, F. G., & Oktavia, R. (2022). Determinants of E-government Implementation in Indonesia. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*. <https://doi.org/10.9734/ajeba/2022/v22i1930656>
- Nurdin, N., Stockdale, R., & Scheepers, H. (2012). Organizational Adaptation to Sustain Information Technology: The Case of E-government in Developing Countries. *Electronic Journal of Electronic Government*.
- Praja Panjika, Y. (2022). Analisis Pengembangan Elektronik Government pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*. <https://doi.org/10.37304/jispar.v11i1.4200>
- Purwanto, A., & Susanto, T. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kepercayaan Terhadap Adopsi Layanan E-government. *Jurnal INFORM*. <https://doi.org/10.25139/ojsinf.v3i1.520>
- Rio, P., & Marvy, S. (2022). Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Dalam Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*.

- Rusmini, R., Alamsah Delarnoor, N., Yani Yuningsih, N., & Indrowati Sagita, N. (2024). E-Government and Public Services in Indonesia: Prospects and Challenges. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i7.15507>
- Rusmini, R., Alamsah Deliarnoor, N., Yuningsih, N. Y., & Sagita, N. I. (2025). Rethinking e-government failure: a readiness-based assessment of Indonesia's digitalization efforts. *Cogent Social Sciences*. <https://doi.org/10.1080/23311886.2025.2559867>
- Safaria, A. F., Widianingsih, I., Muhtar, E. A., & Irawati, I. (2019). Model Inovasi Kolaboratif dalam Implementasi Program Open Data: Tantangan dan Manfaatnya bagi Publik. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*. <https://doi.org/10.31289/jap.v9i1.2150>
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Saputra, U. W. E., & Darma, G. S. (2022). The Intention to Use Blockchain in Indonesia Using Extended Approach Technology Acceptance Model (TAM). *CommIT Journal*. <https://doi.org/10.21512/commit.v16i1.7609>
- Sari, S., Yudianto, I., & Mulyani, S. (2024). Pengaruh Implementasi Good Government Governance Pada Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Daerah Di Indonesia). *JAK (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi*. <https://doi.org/10.30656/jak.v11i2.8748>
- Shentov, Y. A. I. M. O. (2002). The e-government handbook for developing countries. *Program*.
- Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods. In *Journal of Hospitality & Tourism Research*. <https://doi.org/10.1177/109634809702100108>
- Yusriadi, Y., Sahid, A., Amrullah, I., Azis, A., & Rachman, A. A. (2018). E-government-based Bureaucratic Reform in Public Service. <https://doi.org/10.2991/iccsr-18.2018.15>