



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

Implementasi E-Government di Indonesia Berdasarkan Lima Indikator Smart Government: Studi Kasus Pemprov Jawa Barat, Kota Semarang, dan Kabupaten Banyuwangi

Anisa Tanti Meliany^{*1}, Zahidah Hanum Al Zahra¹, Nadifah Meidina Margo Setyo¹, Elvira Solikha Hadi Islami¹, Yusuf Amrozi²

¹Program Studi Sistem Informasi, UIN Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

²Program Studi Magister Sains Data, UIN Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

*Email Corresponding: 09020623018@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

ABSTRACT

Article history:

Received date: 29 Maret 2026

Revised date: 10 Agustus 2026

Accepted date: 6 September 2026

DOI:

<https://doi.org/10.33005/jdg.v16i2.5725>

The disparity in e-government implementation across Indonesian regions necessitates a comparative study to identify patterns and determinants of success. This study analyzes e-government implementation in the Provincial Government of West Java, Semarang City, and Banyuwangi Regency using a qualitative comparative case study approach with a five-indicator smart government framework. Findings reveal that each region pursued different paths: West Java through a top-down approach with an SPBE score of 4.73, Semarang through a collaborative multi-agency masterplan, and Banyuwangi through bottom-up community-based innovation achieving a satisfaction index of 91.50 percent. The study concludes that e-government success is determined by four factors: leadership commitment, ICT infrastructure, multi-actor collaboration, and community digital literacy.

Keyword: E-Government; Smart Government; SPBE; Comparative Case Study; Digital Public Services.



This article is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International Licence](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

ABSTRAKSI

Disparitas implementasi e-government antardaerah di Indonesia mendorong perlunya kajian komparatif untuk mengidentifikasi pola dan faktor penentu keberhasilannya. Penelitian ini menganalisis implementasi e-government di Pemerintah Provinsi Jawa Barat, Kota Semarang, dan Kabupaten Banyuwangi menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus komparatif dengan kerangka lima indikator smart government. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga daerah menempuh jalur berbeda: Jawa Barat melalui pendekatan top-down dengan skor SPBE 4,73, Semarang melalui masterplan kolaboratif lintas OPD, dan Banyuwangi melalui inovasi bottom-up berbasis komunitas desa dengan IKM 91,50 persen. Penelitian menyimpulkan bahwa keberhasilan e-government ditentukan oleh empat faktor determinan, yaitu komitmen kepemimpinan, ketersediaan infrastruktur TIK, kolaborasi multi-aktor, dan literasi digital masyarakat.

Kata Kunci: E-Government; Smart Government; SPBE; Studi Kasus Komparatif; Pelayanan Publik Digital.

PENDAHULUAN

Perkembangan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia menunjukkan dinamika yang signifikan dalam satu dekade terakhir, terutama sejak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjadi landasan normatif integrasi layanan publik berbasis teknologi informasi. Komitmen tersebut menunjukkan capaian yang terukur. Pada *UN E-Government Survey 2024*, Indonesia berhasil naik 13 peringkat dari posisi 77 pada tahun 2022 menjadi posisi 64 dari 193 negara anggota PBB. Pada tingkat nasional, indeks SPBE juga meningkat dari 2,34 pada tahun 2022 menjadi 2,79 pada tahun 2023 (Kementerian PANRB, 2024). Peningkatan tersebut menunjukkan adanya kemajuan dalam transformasi digital pemerintahan, tetapi belum sepenuhnya menggambarkan pemerataan kualitas implementasi e-government di seluruh daerah.

Permasalahan tersebut terlihat dari adanya perbedaan capaian dan kondisi implementasi antardaerah. Pemerintah Provinsi Jawa Barat, misalnya, berhasil memperoleh skor SPBE sebesar 4,73 pada tahun 2024 dan menjadi daerah dengan indeks SPBE tertinggi dalam kategori provinsi. Namun, Jawa Barat masih menghadapi kesenjangan digital antara wilayah perkotaan dan pedesaan serta sejumlah aspek manajemen SPBE dan audit teknologi informasi yang belum optimal (Pemerintah Provinsi Jawa Barat, 2024). Di Kota Semarang, implementasi digital telah berkembang melalui 148 sistem dan aplikasi SPBE serta integrasi sistem lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD), tetapi partisipasi masyarakat secara daring masih belum sepenuhnya inklusif (Warsdapama et al., 2024). Sementara itu, Kabupaten Banyuwangi menghadapi karakteristik geografis yang berbeda karena sekitar 87% wilayahnya merupakan kawasan pedesaan. Kondisi tersebut menyebabkan konektivitas jaringan dan kesenjangan literasi digital masih menjadi kendala dalam pelaksanaan layanan pemerintahan berbasis teknologi informasi (Rahim Al'libani et al., 2025). Perbedaan kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi e-government tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kapasitas daerah, karakteristik geografis, kualitas layanan, partisipasi masyarakat, serta pola tata kelola yang diterapkan.

Berbagai kajian terdahulu telah menelaah implementasi e-government pada masing-masing daerah secara terpisah. Warsdapama, Nurmandi, dan Fridayani (2024) menemukan bahwa integrasi sistem lintas OPD menjadi kunci efektivitas smart government di Kota Semarang, meski partisipasi warga secara daring belum sepenuhnya inklusif. Ardiyasa dan Rahayu (2022) serta kajian Rahim Al'libani et al. (2025) menyoroti keunikan program Smart Kampung Banyuwangi sebagai inovasi e-government berbasis desa yang berhasil menjangkau wilayah pedesaan luas, namun masih terkendala konektivitas jaringan. Sementara itu, Hananto et al. (2024) mengungkap adanya variasi kesiapan digital antarwilayah di Jawa Barat yang memerlukan pendekatan kebijakan berbeda. Kajian-kajian tersebut cenderung bersifat parsial karena mengkaji satu daerah atau satu dimensi tertentu sehingga belum menghasilkan gambaran komparatif yang komprehensif mengenai bagaimana perbedaan karakteristik daerah membentuk pola implementasi e-government.

Kebaruan ilmiah penelitian ini terletak pada pendekatan komparatif yang menganalisis tiga daerah dengan karakteristik berbeda, yaitu provinsi dengan populasi terbesar, kota metropolitan, dan kabupaten berbasis pedesaan, dalam satu kerangka analisis *smart government*. Kerangka tersebut digunakan untuk menganalisis implementasi e-government melalui lima indikator, yaitu infrastruktur digital dan kapasitas, aksesibilitas dan efisiensi layanan, transparansi dan akuntabilitas, partisipasi warga, serta tata kelola dinamis dan kolaboratif. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memotret keberadaan dan perkembangan layanan digital pemerintahan, tetapi juga menganalisis bagaimana implementasi e-government berlangsung dalam konteks daerah yang memiliki kapasitas, karakteristik geografis, dan pola tata kelola yang berbeda. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini merumuskan tiga pertanyaan: (1) bagaimana karakteristik implementasi e-government berbasis smart government di Pemerintah Provinsi Jawa Barat, Kota Semarang, dan Kabupaten Banyuwangi berdasarkan lima indikator tersebut; (2) faktor-faktor apa yang memengaruhi

keberhasilan dan tantangan implementasinya; serta (3) bagaimana perbandingan pola implementasi e-government di antara ketiga daerah tersebut. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis secara komprehensif implementasi e-government berbasis smart government pada ketiga daerah serta mengidentifikasi faktor-faktor determinan yang dapat menjadi rujukan penguatan tata kelola SPBE di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus komparatif (*comparative case study*). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam fenomena implementasi e-government dalam konteks nyata masing-masing daerah, sekaligus membandingkan pola-pola yang muncul di antara ketiga kasus yang diteliti. Data dikumpulkan melalui studi dokumen dan tinjauan literatur sistematis terhadap berbagai sumber, meliputi laporan resmi pemerintah daerah (Laporan Evaluasi SPBE, Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah), dokumen kebijakan (peraturan daerah, peraturan bupati/walikota, masterplan smart city), publikasi ilmiah dalam jurnal nasional dan internasional rentang 2022–2026, serta dokumen resmi lembaga nasional seperti Kementerian PANRB dan laporan UN E-Government Survey.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kerangka analisis berbasis lima indikator *smart government* yang diadaptasi dari konsep *Smart Government Framework*, mencakup infrastruktur digital dan kapasitas, aksesibilitas dan efisiensi layanan, transparansi dan akuntabilitas, partisipasi warga, serta tata kelola dinamis dan kolaboratif. Kelima indikator ini dioperasionalkan sebagai panduan analisis (*analytical lens*) dalam membaca dan menafsirkan data dari masing-masing daerah. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data berupa pemilahan informasi relevan sesuai kerangka indikator, penyajian data secara deskriptif-analitis per kasus daerah, dan analisis komparatif lintas kasus (*cross-case analysis*) untuk mengidentifikasi persamaan serta perbedaan pola implementasi e-government di antara Pemerintah Provinsi Jawa Barat, Pemerintah Kota Semarang, dan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Temuan kemudian diinterpretasikan secara teoritis dengan merujuk literatur e-government dan smart governance yang relevan guna menghasilkan kesimpulan yang memiliki implikasi teoritis maupun kebijakan yang substantif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi e-government di Indonesia tidak berlangsung secara seragam, melainkan sangat dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan, kondisi geografis, dan kepemimpinan di masing-masing daerah. Keragaman ini menjadikan studi komparatif lintas daerah relevan untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih utuh tentang faktor-faktor yang mendorong maupun menghambat transformasi digital pemerintahan. Kajian ini menganalisis implementasi e-government di tiga daerah yaitu Pemerintah Provinsi Jawa Barat, Pemerintah Kota Semarang, dan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang masing-masing mewakili konteks yang berbeda yakni provinsi dengan populasi terbesar di Indonesia, kota metropolitan, dan kabupaten yang didominasi wilayah pedesaan.

Analisis dilakukan dengan merujuk pada lima indikator smart government yang mencakup: (1) infrastruktur digital dan kapasitas, (2) aksesibilitas dan efisiensi layanan, (3) transparansi dan akuntabilitas, (4) partisipasi warga, serta (5) tata kelola dinamis dan kolaboratif. Kelima indikator ini dipilih karena secara komprehensif mampu merepresentasikan dimensi-dimensi kunci keberhasilan e-government modern, melampaui sekadar ketersediaan teknologi menuju transformasi tata kelola yang sesungguhnya. Sebagaimana ditegaskan oleh Subhan dan Sartika (2025), implementasi SPBE tidak sekadar merupakan transformasi teknologi, melainkan juga transformasi tata kelola pemerintahan yang menuntut perubahan budaya organisasi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Secara konteks nasional, Indonesia telah mencatat kemajuan yang signifikan dalam pembangunan e-government. Pada UN E-Government Survey 2024, Indonesia berhasil meraih peringkat 64 di antara 193 negara anggota PBB, melompat 13 peringkat dari posisi 77 pada tahun 2022 (Kementerian PANRB, 2024).

Pada level nasional, indeks SPBE juga mengalami peningkatan dari nilai 2,34 dengan predikat cukup pada tahun 2022 menjadi 2,79 dengan predikat baik pada 2023 (Detik.com, 2024). Capaian ini menjadi latar belakang penting untuk memahami posisi ketiga daerah studi kasus dalam ekosistem e-government Indonesia.

A. Infrastruktur Digital dan Kapasitas

Ketersediaan infrastruktur TIK merupakan prasyarat fundamental bagi implementasi e-government yang efektif. Ketiga daerah yang diteliti menunjukkan profil infrastruktur yang berbeda-beda sesuai dengan kapasitas fiskal dan kondisi geografis masing-masing.

1. Pemerintah Provinsi Jawa Barat

Jawa Barat merupakan provinsi terpadat di Indonesia, dengan lebih dari 5.312 desa yang tersebar di seluruh wilayah. Laporan APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) tahun 2022 mencatat bahwa Jawa Barat menempati posisi teratas sebagai provinsi dengan pengguna internet terbanyak di Indonesia, yakni 14,74 persen atau sekitar 30.957.946 orang, yang menjadikannya sebagai provinsi dengan predikat 'digital province' (Jakaria, 2022). Namun, kondisi ini diiringi oleh tantangan kesenjangan digital antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Laporan daya saing digital menunjukkan bahwa Bandung sebagai ibu kota provinsi hanya memperoleh skor 55,0 dari 100, jauh di bawah Jakarta yang mendapatkan nilai 79,7, yang menggambarkan ketimpangan pembangunan antara kota dan daerah penyangga (Jakaria, 2022).

Untuk mengatasi kesenjangan ini, Pemerintah Provinsi Jawa Barat membentuk Jabar Digital Service (JDS), sebuah Unit Pelaksana Teknis di bawah Dinas Komunikasi dan Informatika. JDS dirancang untuk mempersempit kesenjangan digital, mendukung efisiensi pengambilan kebijakan berbasis data dan teknologi, serta merevolusi pemakaian teknologi dalam kehidupan masyarakat dan pemerintahan di Jawa Barat (Jabar Digital Service, 2025). Selain itu, Pemerintah Provinsi Jawa Barat juga mengalokasikan dana sebesar Rp1 triliun untuk Program Desa Digital Jawa Barat yang mencakup pembangunan infrastruktur TIK, pengembangan layanan e-government, peningkatan literasi digital, dan pemberdayaan ekonomi digital hingga ke level desa.

Pada tahun 2024, Pemerintah Provinsi Jawa Barat mencapai skor 4,73 pada indeks SPBE, melampaui target 4,15 dan mendapatkan predikat 'memuaskan', sekaligus ditetapkan sebagai daerah dengan Indeks SPBE tertinggi untuk kategori provinsi pada Digital Government Award 2024 (Pemerintah Provinsi Jawa Barat, 2024; Detik.com, 2024). Meskipun demikian, beberapa komponen seperti manajemen SPBE dan audit TI masih dinilai belum mencapai level yang diinginkan (Pemerintah Provinsi Jawa Barat, 2024).

2. Pemerintah Kota Semarang

Pemerintah Kota Semarang telah memulai program smart government sejak tahun 2015, yang kemudian diperkuat melalui Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Semarang Smart City sebagai standar pengembangan dan pelaksanaan smart city (Warsdapama, Nurmandi & Fridayani, 2024). Program ini mencakup peluncuran 148 sistem dan aplikasi SPBE serta penandatanganan kesepakatan Smart E-Government oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Semarang, yang kemudian mengintegrasikan sistem lintas OPD untuk meningkatkan inisiatif Smart E-Government (Warsdapama et al., 2024).

Infrastruktur layanan publik digital Kota Semarang ditopang oleh berbagai platform terintegrasi, meliputi layanan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan kebencanaan. Investasi infrastruktur dilakukan secara bertahap dengan membangun ekosistem digital yang saling terhubung antar OPD, sehingga memungkinkan pertukaran data dan koordinasi layanan yang lebih efisien. Penelitian Triyanto, Kismartini, Purnaweni, dan Luqman (2024) mengonfirmasi bahwa penerapan smart governance di Kota Semarang sudah berjalan dengan baik berdasarkan indikator infrastruktur yang diintegrasikan dengan berbagai bidang pelayanan.

3. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi

Kabupaten Banyuwangi menghadapi tantangan infrastruktur yang lebih kompleks, mengingat 87 persen wilayahnya bersifat pedesaan dengan kondisi geografis yang luas merupakan kabupaten terluas di Pulau Jawa dengan luas 5.782,50 km² (Mediasosian, 2023). Jarak antar desa bahkan ada yang memerlukan perjalanan darat hingga tiga jam untuk mengakses layanan di pusat kabupaten (Mediasosian, 2023).

Untuk mengatasi tantangan infrastruktur ini, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi mengembangkan pendekatan inovatif melalui program Smart Kampung yang diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 60 Tahun 2017 tentang Masterplan Smart City. Program ini mendorong pemerataan akses layanan digital hingga ke level desa dan kelurahan (Ardiyasa & Rahayu, 2022). Penelitian yang mengevaluasi implementasi e-government di Kabupaten Banyuwangi menemukan bahwa meskipun terdapat kemajuan dalam digitalisasi, pemerintah daerah masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan infrastruktur, kesenjangan literasi digital, dan resistensi birokrasi (Rahim Al'libani et al., 2025). Hambatan jaringan internet tetap menjadi kendala krusial dalam penyelenggaraan program berbasis teknologi informasi di wilayah-wilayah terpencil (Rahim Al'libani et al., 2025).

Tabel 1. Perbandingan Infrastruktur Digital dan Kapasitas

No	Aspek	Pemprov Jawa Barat	Pemkot Semarang	Pemkab Banyuwangi
1	Penggunaan Internet	30,9 juta (14,74% nasional)	Kota metropolitan, berbasis jaringan perkotaan	87% wilayah pedesaan, akses terbatas
2	Unit Pengelola Digital	Jabar Digital Service (JDS)	Dinas Kominfo dan Masterplan Smart City 2016-2021	Smart Kampung berbasis desa/kelurahan
3	Skor SPBE	4,73 (2024), tertinggi kategori provinsi	148 sistem dan aplikasi terintegrasi	Progresif, tantangan di wilayah terpencil
4	Tantangan Utama	Kesenjangan digital kota-desa, audit TI	Integrasi antar OPD, partisipasi daring warga	Konektivitas, jaringan, literasi digital

B. Aksesibilitas dan Efisiensi Layanan

Indikator aksesibilitas dan efisiensi layanan mengukur sejauh mana pemerintah mampu menyediakan layanan publik yang mudah diakses, ramah pengguna, dan tersedia kapan saja melalui platform digital. Ketiga daerah menunjukkan pendekatan yang berbeda namun sama-sama bertujuan meningkatkan kemudahan dan kecepatan layanan.

1. Pemerintah Provinsi Jawa Barat: Sapawarga Jabar Super App

Inovasi paling menonjol Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam bidang aksesibilitas layanan adalah peluncuran aplikasi Sapawarga Jabar Super App. Aplikasi ini dirancang untuk menjadi platform andalan yang mengintegrasikan berbagai layanan publik, mulai dari informasi hingga transaksi, dalam satu platform. Fitur yang telah tersedia mencakup pembayaran pajak kendaraan, lowongan pekerjaan, perizinan usaha, pembelian tiket ruang publik, pendidikan, kesehatan, kegiatan RW, dan berita terkini terkait Jawa Barat (Jabar Digital Service, 2023).

Dampak positif Sapawarga terlihat jelas dalam penyederhanaan proses. Pembayaran pajak kendaraan yang sebelumnya membutuhkan 17 langkah kini cukup dilakukan dalam 4 langkah melalui Sapawarga, menunjukkan peningkatan efisiensi yang signifikan (Jabar Digital Service, 2023). Hingga akhir periode evaluasi, setidaknya terdapat 260.337 masyarakat yang telah mengakses Sapawarga dengan pengguna aktif

per bulan tertinggi mencapai 100.115 orang (Jabar Digital Service, 2023). Efektivitas nyata aplikasi ini juga terbukti pada saat kelangkaan minyak goreng tahun 2022, di mana program berbasis Sapawarga berhasil memberikan manfaat bagi 118.135 keluarga melalui mekanisme pemesanan online.

2. Pemerintah Kota Semarang: Layanan Digital Terintegrasi

Kota Semarang mengembangkan aksesibilitas layanan melalui pendekatan multi-aplikasi yang terintegrasi. Salah satu inovasi unggulan adalah aplikasi Si D'nok (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan), sebuah aplikasi berbasis ponsel yang digunakan oleh Dinas Dukcapil untuk memfasilitasi akses digital ke layanan administrasi kependudukan secara cepat, akurat, dan transparan (Warsdapama et al., 2024). Aplikasi ini dapat menyimpan berbagai dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga, serta data perpindahan dan kedatangan warga.

Penelitian Khasanah, Priyadi, dan Purnaweni (2023) yang diterbitkan dalam *Journal of Public Policy and Management Review* mengonfirmasi bahwa aplikasi Si D'nok memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Selain itu, Kota Semarang juga mengembangkan layanan di bidang pendidikan melalui Sistem Informasi Geospasial Pendidikan, layanan kebencanaan melalui website pemetaan daerah rawan bencana, serta E-Puskesmas yang terintegrasi dengan seluruh puskesmas di Kota Semarang (Warsdapama et al., 2024). Penyelenggaraan layanan publik berbasis online merupakan salah satu fokus utama Pemerintah Kota Semarang dalam penyelenggaraan smart city, sejalan dengan Masterplan Semarang Smart City (Warsdapama et al., 2024).

3. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi: Smart Kampung dan MPP Digital

Kabupaten Banyuwangi mengembangkan model aksesibilitas layanan yang unik dan inovatif melalui program Smart Kampung. Program ini memiliki tujuh dimensi utama, yaitu: (1) pelayanan publik berbasis TIK, (2) pelayanan kesehatan, (3) pendidikan, (4) pemberdayaan ekonomi, (5) keamanan dan ketertiban, (6) lingkungan, dan (7) pariwisata (Utami & Chilmy, 2025). Smart Kampung bertujuan untuk membantu mempercepat dan memudahkan layanan kepada masyarakat, baik layanan yang diakses secara online maupun offline, dan ditargetkan diterapkan pada 189 desa dan 28 kelurahan (Mediasosian, 2023).

Sebagai kelanjutan inovasi, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi meluncurkan Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital yang terintegrasi dengan ekosistem Smart Kampung, sehingga masyarakat yang berada di pedesaan dapat dengan mudah mengakses layanan yang tersedia di MPP Banyuwangi (Kementerian PANRB, 2022). Kinerja layanan publik digital Banyuwangi membuahkan hasil yang terukur: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 mencapai 91,50 persen, dan pemerintah kabupaten ini secara konsisten meraih penghargaan dari Kementerian PANRB atas inovasi layanan publik digital (Indonesia.go.id, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Rahim Al'libani et al. (2025) dengan menganalisis data survei dari 210 responden menemukan bahwa tingkat penerimaan teknologi yang tinggi yang tercermin dalam persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan memberikan kontribusi positif terhadap dimensi kualitas layanan seperti reliabilitas, daya tanggap, dan kepastian. Dukungan kebijakan, inovasi digital, dan keterlibatan masyarakat menjadi faktor pendorong utama keberhasilan layanan e-government di Banyuwangi.

C. Transparansi dan Akuntabilitas

Transparansi dan akuntabilitas merupakan dimensi krusial yang membedakan e-government modern dari sekadar digitalisasi layanan. Ketiga daerah yang diteliti mengimplementasikan mekanisme keterbukaan informasi yang berbeda-beda, namun dengan tujuan yang sama: meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Di tingkat Provinsi Jawa Barat, Jabar Digital Service menyediakan portal data terintegrasi sebagai portal yang terintegrasi untuk pengelolaan, keterbukaan, dan kemudahan akses data yang berkualitas bagi

warga dan pemerintah Jawa Barat (Jabar Digital Service, 2025). Portal ini berfungsi sebagai ekosistem data terbuka yang mendukung pengambilan keputusan berbasis data (data-driven decision making) di semua tingkatan pemerintahan. Selain itu, Jabar Command Center yang berlokasi di Gedung Setda B berfungsi sebagai pusat visualisasi dan integrasi data yang dilengkapi ragam infrastruktur pendukung untuk meningkatkan koordinasi, monitoring, dan pengambilan kebijakan di Jawa Barat (Jabar Digital Service, 2025). Di Kota Semarang, transparansi diimplementasikan melalui keterbukaan informasi via website resmi yang memuat laporan kinerja tahunan yang dapat diakses publik (Triyanto et al., 2024). Damayanthi (2023) menggunakan kerangka smart governance Boyd Cohen (2012) menemukan bahwa penerapan transparansi dan open data di Kota Semarang sudah berjalan dengan baik. Kabupaten Banyuwangi menerapkan transparansi melalui integrasi data layanan dalam ekosistem Smart Kampung, termasuk inovasi aplikasi Cek Pubertas (Cek Pupuk Bersubsidi secara Terbatas) yang memungkinkan petani memantau alokasi pupuk bersubsidi secara real-time sehingga mengurangi potensi penyimpangan distribusi (Indonesia.go.id, 2024). Wardana dan Prabawati (2024) menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik di era digital harus sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik seperti akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik.

D. Partisipasi Warga

Dimensi partisipasi warga mengukur sejauh mana platform digital memfasilitasi keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pemerintahan, mulai dari mekanisme pengaduan, konsultasi kebijakan, hingga pemantauan kinerja pemerintah. Ketiga daerah menunjukkan variasi yang cukup signifikan dalam aspek ini.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat mengintegrasikan fitur partisipasi warga dalam Sapawarga dengan menempatkan ketua RW sebagai simpul penyaluran aspirasi masyarakat kepada pemerintah daerah, sekaligus menyediakan hotline pengaduan yang berkolaborasi dengan pemerintah kota dan kabupaten se-Jawa Barat (Jabar Digital Service, 2023). JDS juga aktif menyelenggarakan pelatihan literasi digital secara gratis. Di Kota Semarang, penelitian Triyanto et al. (2024) menemukan bahwa keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan secara daring belum maksimal saat ini masih melibatkan perwakilan yang sudah ditentukan, bukan partisipasi publik yang terbuka dan inklusif. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara infrastruktur partisipasi yang tersedia dan realisasi keterlibatan warga. Kabupaten Banyuwangi justru menonjolkan model partisipasi berbasis komunitas melalui Smart Kampung yang memposisikan warga desa sebagai subjek aktif, bukan sekadar penerima layanan, dengan aparat desa sebagai fasilitator utama (Utami & Chilmy, 2025). Br Ginting et al. (2021) mengingatkan bahwa rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat marginal dan daerah 3T tetap menjadi penghalang utama partisipasi online yang setara dan inklusif, sebuah tantangan yang relevan bagi ketiga daerah dengan gradasi yang berbeda.

Pada level nasional, Indonesia mencatatkan kemajuan dalam E-Participation Index, naik dua peringkat dari posisi 37 menjadi 35, dengan skor 0,7945 pada UN E-Government Survey 2024 (Kementerian PANRB, 2024). Peningkatan ini mencerminkan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pemerintahan digital secara nasional. Namun, penelitian Br Ginting et al. (2021) mengingatkan bahwa rendahnya literasi digital, terutama di kalangan lansia, kelompok dengan pendidikan rendah, atau masyarakat di daerah 3T, tetap menjadi penghalang utama partisipasi online yang setara dan inklusif.

E. Tata Kelola Dinamis dan Kolaboratif

Indikator tata kelola dinamis dan kolaboratif mengevaluasi kemampuan institusi pemerintah untuk beradaptasi terhadap perubahan, membangun kolaborasi lintas lembaga, dan menggunakan aplikasi cerdas untuk memperbaiki proses pengambilan keputusan. Dimensi ini mencerminkan tingkat kematangan e-government yang paling tinggi dan menuntut transformasi organisasional yang mendalam.

Jawa Barat mendemonstrasikan tata kelola dinamis melalui model kolaborasi pentahelix yang melibatkan pemerintah, akademisi, pelaku bisnis, komunitas, dan media dalam satu ekosistem transformasi digital, dengan JDS sebagai think tank dan eksekutor lintas OPD (Pemerintah Provinsi Jawa Barat, 2024). Kota Semarang membangun tata kelola kolaboratif melalui penandatanganan kesepakatan Smart E-Government oleh seluruh OPD, yang mewajibkan integrasi sistem lintas lembaga (Warsdapama et al., 2024).

Kolaborasi ini diperluas ke sektor swasta dengan melibatkan Go-Jek dan Grab dalam pengembangan layanan publik berbasis digital (Damayanthi, 2023). Kabupaten Banyuwangi merepresentasikan model tata kelola yang digerakkan oleh kepemimpinan inovatif kepala daerah. Gultom et al. (2024) menegaskan bahwa e-government yang efektif mampu meningkatkan keterlibatan publik, mengurangi birokrasi berbelit, dan mempercepat pelayanan yang selaras dengan capaian ketiga daerah dalam dimensi ini.

F. Perbandingan Komparatif Antar Daerah

Berdasarkan analisis terhadap lima indikator smart government, ditemukan pola-pola penting yang membedakan pendekatan implementasi e-government di ketiga daerah. Perbedaan ini tidak semata-mata ditentukan oleh kapasitas fiskal, melainkan juga oleh konteks geografis, pilihan kebijakan, dan model kepemimpinan yang dianut.

Pertama, dari aspek konteks dan pendekatan, Provinsi Jawa Barat mengadopsi pendekatan top-down yang sistematis melalui pembentukan unit khusus (JDS) dan alokasi anggaran besar, dengan orientasi pada integrasi layanan dalam skala provinsi. Kota Semarang menggunakan pendekatan berbasis masterplan yang terstruktur dan berjangka panjang, dengan penekanan pada standarisasi layanan digital di seluruh OPD. Sementara Kabupaten Banyuwangi mengadopsi pendekatan bottom-up berbasis komunitas melalui desa dan kelurahan, dengan Smart Kampung sebagai unit implementasi terkecil yang justru menjangkau wilayah terluas.

Kedua, dari aspek inovasi layanan, Jawa Barat unggul dalam pengembangan super-app (Sapawarga) yang mengintegrasikan puluhan layanan dalam satu platform. Kota Semarang menonjol dalam pengembangan aplikasi sektoral yang terspesialisasi dan terintegrasi antar-bidang. Banyuwangi mendemonstrasikan inovasi unik yang menggabungkan teknologi digital dengan kearifan lokal melalui program berbasis desa. Sebagaimana ditegaskan oleh Gultom et al. (2024), e-government yang efektif mampu meningkatkan keterlibatan publik dalam pengambilan keputusan, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, dan mempercepat proses pelayanan.

Ketiga, dari aspek tantangan yang dihadapi, ketiganya memiliki tantangan yang berbeda namun saling berkaitan. Kesenjangan infrastruktur antara perkotaan dan pedesaan menjadi isu utama Jawa Barat; keterbatasan partisipasi warga yang bersifat inklusif menjadi pekerjaan rumah Kota Semarang; dan konektivitas jaringan serta literasi digital di wilayah terpencil menjadi hambatan utama Banyuwangi. Penelitian Nurdin, Stockdale, dan Scheepers (2023) yang diterbitkan dalam *Transforming Government: People, Process and Policy* mengonfirmasi bahwa kesiapan organisasional dan kemampuan adaptasi merupakan faktor kritis dalam keberhasilan e-government di Indonesia.

Keempat, keberhasilan ketiga daerah ini tidak terlepas dari konteks kebijakan nasional. Implementasi SPBE sebagai kerangka kebijakan nasional (Perpres No. 95 Tahun 2018 dan Perpres No. 132 Tahun 2022) telah memberikan landasan hukum dan standar yang mendorong pemerintah daerah untuk bergerak menuju transformasi digital yang terstruktur. Subhan dan Sartika (2025) menegaskan bahwa SPBE tidak sekadar transformasi teknologi, melainkan juga transformasi tata kelola pemerintahan yang menuntut perubahan budaya organisasi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Tabel 2. Matriks Perbandingan Implementasi E-Government Berdasarkan Lima Indikator Smart Government

No	Indikator	Pemprov Jawa Barat	Pemkot Semarang	Pemkab Banyuwangi
1	Infrastruktur Digital & Kapasitas	Tinggi; 30,9 juta pengguna internet; JDS; SPBE 4,73	Sedang-Tinggi; 148 sistem/aplikasi; Masterplan Smart City	Sedang; tantangan geografis; Smart Kampung berbasis desa

2	Aksesibilitas & Efisiensi Layanan	Sapawarga Super App; efisiensi 17 → 4 langkah; 260.337 pengguna	Si D'nok; E-Puskesmas; Sistem Geospasial; multi-sektoral	Smart Kampung 189 desa; MPP Digital; IKM 91,50%
3	Transparansi & Akuntabilitas	Jabar Open Data Portal; Jabar Command Center	Website smart city; laporan kinerja tahunan online	Integrasi data Smart Kampung; Cek Pubertas (pupuk)
4	Partisipasi Warga	Fitur aduan Sapawarga; pelatihan literasi digital gratis	Masih terbatas; perwakilan tunggal; belum inklusif online	Warga desa sebagai subjek aktif; kepala desa sebagai fasilitator
5	Tata Kelola Dinamis & Kolaboratif	Pentahelix; JDS lintas OPD; kepemimpinan digital kuat	Kesepakatan Smart E-Gov semua OPD; kolaborasi swasta (Go-Jek, Grab)	Inisiatif kepemimpinan bupati; 7 dimensi inovasi Smart Kampung

Secara keseluruhan, ketiga daerah membuktikan bahwa implementasi e-government yang berhasil bukan ditentukan oleh satu faktor tunggal, melainkan oleh kombinasi antara komitmen kepemimpinan, ketersediaan infrastruktur, inovasi kebijakan yang kontekstual, dan keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan. Setiap daerah menemukan jalurnya sendiri menuju *smart government* yang disesuaikan dengan kondisi lokal masing-masing suatu temuan yang sejalan dengan pandangan Ali (2025) bahwa implementasi kebijakan digital Indonesia perlu mempertimbangkan keberagaman konteks daerah dalam mewujudkan integrasi teknologi pelayanan publik yang sesungguhnya.

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil memetakan potret implementasi e-government di tiga daerah dengan karakteristik yang berbeda melalui kerangka lima indikator *smart government*. Secara keseluruhan, ketiga daerah telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam transformasi digital pemerintahan, namun dengan trajektori dan titik kekuatan yang berbeda-beda. Jawa Barat unggul dalam kelengkapan infrastruktur digital dan integrasi layanan skala besar melalui Sapawarga dan JDS, dibuktikan dengan skor SPBE 4,73 tertinggi kategori provinsi pada 2024. Kota Semarang menonjol dalam standarisasi dan kolaborasi lintas OPD yang terstruktur melalui masterplan jangka panjang dengan 148 sistem terintegrasi, meski partisipasi warga secara daring masih perlu diperdalam. Kabupaten Banyuwangi membuktikan bahwa keterbatasan geografis bukan hambatan mutlak bagi inovasi model Smart Kampung berbasis komunitas berhasil menjangkau 189 desa dengan IKM mencapai 91,50 persen, meski konektivitas jaringan di wilayah terpencil masih menjadi tantangan yang belum tuntas.

Perbandingan ketiga daerah mengungkap bahwa tidak ada model implementasi e-government yang bersifat universal. Jawa Barat menempuh jalur *top-down* berbasis unit khusus, Semarang melalui pendekatan masterplan kolaboratif, dan Banyuwangi melalui inovasi *bottom-up* berbasis kepemimpinan lokal. Terlepas dari perbedaan pendekatan tersebut, penelitian ini mengidentifikasi empat faktor determinan yang secara konsisten mempengaruhi keberhasilan implementasi e-government di ketiga daerah, yaitu: komitmen dan kepemimpinan kepala daerah, ketersediaan dan pemerataan infrastruktur TIK, kolaborasi multi-aktor lintas

sektor, serta tingkat literasi digital masyarakat. Keempat faktor ini bersifat saling bergantung kekuatan pada satu faktor tidak dapat sepenuhnya mengkompensasi kelemahan pada faktor lainnya.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa hal untuk penelitian dan kebijakan ke depan. Pertama, pemerintah daerah yang berada pada tahap awal implementasi e-government sebaiknya mengadopsi model yang paling sesuai dengan konteks lokalnya, bukan sekadar mereplikasi model daerah lain yang berbeda karakteristik. Kedua, penguatan literasi digital masyarakat perlu dijadikan program prioritas yang berjalan paralel dengan pengembangan infrastruktur, agar teknologi yang dibangun benar-benar dimanfaatkan secara optimal. Ketiga, penelitian lanjutan disarankan untuk mengkaji dimensi keberlanjutan (*sustainability*) program e-government pascapergantian kepemimpinan daerah, mengingat ketergantungan pada figur kepala daerah sebagaimana terlihat pada kasus Banyuwangi berpotensi menjadi kerentanan jangka panjang. Keempat, studi komparatif serupa perlu diperluas ke daerah-daerah di luar Pulau Jawa guna menghasilkan peta implementasi e-government Indonesia yang lebih representatif dan dapat menjadi rujukan kebijakan nasional yang lebih inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. (2025). Implementasi kebijakan Indonesia digital dalam mewujudkan integrasi teknologi pelayanan publik. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 1(2), 109–141. doi: 10.36762/jpd.v1i2.1286
- Ardiyasa, G. G., & Rahayu, E. (2022). Implementasi kebijakan Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi. *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(4), 712–728. doi: 10.25157/moderat.v8i4.2863
- Br Ginting, R. V., Arindani, D., Lubis, C. M. W., & Shella, A. P. (2021). Literasi digital sebagai wujud pemberdayaan masyarakat di era globalisasi. *Jurnal Pasopati*, 3(2). doi: 10.14710/pasopati.2021.10869
- Damayanthi, C. D. (2023). Analisis penerapan smart governance dalam mewujudkan smart city di Kota Semarang. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 7.0*, 77–83. Retrieved from <https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/884>
- Detik.com. (2024, Mei 27). Pemprov Jabar masuk indeks SPBE tertinggi kategori provinsi. *Detik News*. Retrieved from <https://news.detik.com/berita/d-7359573/pemprov-jabar-masuk-indeks-spbe-tertinggi-kategori-provinsi>
- Gultom, et al. (2024). E-government dan peningkatan keterlibatan publik dalam pengambilan keputusan. *Jurnal Profetik*. doi: 10.25299/jiap.2024.16516
- Hananto, A., Tukino, & Novalia, E. (2024). Klasterisasi kesiapan digital daerah: Studi kasus Indeks SPBE di Jawa Barat, Indonesia. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Komunikasi*, 5(1), 28–41. doi: 10.55606/juitik.v5i1.979
- Indonesia.go.id. (2024). *Sistem e-government pacu kualitas pelayanan di daerah*. Retrieved from <https://indonesia.go.id/kategori/editorial/8870/sistem-e-government-pacu-kualitas-pelayanan-di-daerah>
- Jabar Digital Service. (2023). *Membangun akses layanan publik unggul di Jawa Barat melalui transformasi digital*. Retrieved from <https://digitalservice.jabarprov.go.id/membangun-akses-layanan-publik-unggul-di-jawa-barat-melalui-transformasi-digital/>
- Jabar Digital Service. (2025). *Tentang Jabar Digital Service*. Retrieved from <https://digitalservice.jabarprov.go.id/>
- Jakaria, Y. (2022). Transformasi digital pelayanan publik pada Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Inspirasi*, 13(2), 237–251. doi: 10.35880/inspirasi.v13i2.2006
- Kementerian PANRB. (2022). *Wujudkan digital melayani, Banyuwangi luncurkan MPP Digital*. Retrieved from <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/wujudkan-digital-melayani-banyuwangi-luncurkan-mpp-digital>
- Kementerian PANRB. (2023). *Laporan hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) nasional tahun 2023*. Retrieved from <https://spbe.go.id/>

- Kementerian PANRB. (2024). *Indonesia naik 13 peringkat pada UN E-Government Survey 2024*. Retrieved from <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024>
- Khasanah, S. U., Priyadi, B. P., & Purnaweni, H. (2023). Pengaruh inovasi pelayanan melalui aplikasi Si D'nok terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(1), 1–13. doi: 10.14710/jppmr.v13i1.42419
- Mediasosian, A. (2023). Inovasi e-government melalui Smart Kampung di Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*. doi: 10.30737/MEDIASOSIAN.V7I1.3174
- Nurdin, N., Stockdale, R., & Scheepers, H. (2023). Organizational adaptation and readiness for e-government: Empirical evidence from Indonesia. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 17(1), 101–121.
- Rahim Al'libani, R., Prayoga, I. A., Priatna, A., & Munawaroh, F. M. M. (2025). Implementasi e-government untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Progress Administrasi Publik (JPAP)*, 5(2), 117–125. doi: 10.37090/pwjzrw78
- Subhan, S., & Sartika, I. (2025). Tantangan dan strategi implementasi SPBE dalam reformasi birokrasi pelayanan publik di Indonesia. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(6), 4648–4656. doi: 10.38035/rj.v7i6.1809
- Triyanto, D., Kismartini, Purnaweni, H., & Luqman, Y. (2024). Analisis penerapan smart governance di Kota Semarang. *PERSPEKTIF*, 13(2), 466–477. doi: 10.31289/perspektif.v13i2.10817
- Utami, Y. P., & Chilmy, N. W. (2025). Transformasi pelayanan publik melalui aplikasi Smart Kampung di Desa Purwodadi Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi. *FORMULA Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 87–95. doi: 10.56013/fml.v2i2.4460
- Wardana, I. G. N. W., & Prabawati, N. P. A. (2024). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif good governance di era digital. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(6). doi: 10.61292/shkr.178
- Warsdapama, G. Z., Nurmandi, A., & Fridayani, H. D. (2024). Digitalisasi daerah: Implementasi pelayanan publik di Kota Semarang berbasis smart city dimensi smart government. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 4(5), 1299–1311. doi: 10.38035/jihhp.v4i5.2303