



Implementasi *E-Government* pada Dinas Koperasi dan Ukm Provinsi Jambi

Bakti Ramadhani*, Besse Wediawati², Dessy Elliyana³

¹⁻³Program Studi D-IV Manajemen Pemerintahan, Fakultas Ekonom dan Binis, Universitas Jambi, Indonesia

*Penulis Korespondensi: baktiramadhani990@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of e-government at the Jambi Province Cooperatives and SMEs Office and identify the factors influencing its implementation based on George Edward III's policy implementation theory. The research employed a qualitative approach with a descriptive design. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving office personnel and community service users as informants. The findings indicate that the implementation of e-government has not yet been optimal in supporting the delivery of digital-based public services. Several factors contribute to this condition, including ineffective communication and dissemination of information to the public, limited human resources with adequate technological competencies, implementers' attitudes that are not fully adaptive to technological changes, and a bureaucratic structure that has not supported comprehensive system integration. These challenges affect the efficiency, accessibility, and quality of public services provided by the agency. Furthermore, the study highlights the importance of strengthening coordination among stakeholders and improving institutional readiness in implementing digital governance. The study concludes that efforts to improve human resource capacity, enhance public outreach, and develop an integrated information system are essential to optimize e-government implementation and improve the quality, effectiveness, and responsiveness of public services in the digital era.*

Keywords: *Digital Governance; E-Government; Human Resources; Policy Implementation; Public Service.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *e-government* pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya berdasarkan teori implementasi kebijakan George Edward III. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pegawai dinas dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* belum berjalan secara optimal dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain komunikasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat yang belum merata, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknologi yang memadai, sikap pelaksana yang belum sepenuhnya adaptif terhadap perubahan teknologi, serta struktur birokrasi yang belum mendukung integrasi sistem secara menyeluruh. Hambatan tersebut berdampak pada efektivitas, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan koordinasi antar pemangku kepentingan dan peningkatan kesiapan kelembagaan dalam penerapan tata kelola digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan sosialisasi kepada masyarakat, serta pengembangan sistem informasi yang terintegrasi merupakan langkah penting untuk mengoptimalkan implementasi *e-government* dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital.

Kata Kunci: *E-Government; Implementasi Kebijakan; Pelayanan Publik; Sumber Daya Manusia; Tata Kelola Digital.*

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital dalam sektor pemerintahan bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan dalam menghadapi tuntutan masyarakat modern yang semakin dinamis dan berbasis teknologi. Penerapan *e-government* menjadi instrumen strategis dalam mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan publik (Aprianty, 2016; Indrajit, 2016).

di Indonesia, perkembangan *e-government* diperkuat melalui instruksi presiden INPRES No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Kebijakan tersebut menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Namun, *e-government* implementasi di berbagai daerah masih menunjukkan kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan efektivitas pemanfaatannya dalam pelayanan publik (Suryadharma & Susanto, 2017; Hardjaloka, 2014).

Perkembangan penggunaan internet dan media digital di Indonesia menunjukkan tingkat penetrasi yang cukup tinggi (Suciska, 2016). Akan tetapi, tingginya penggunaan teknologi digital oleh masyarakat belum sepenuhnya diimbangi dengan kualitas pelayanan publik digital yang optimal. Banyak instansi pemerintah telah memiliki website maupun media sosial resmi, tetapi penggunaannya masih bersifat administratif dan belum mampu menciptakan pelayanan digital yang terintegrasi dan interaktif (Simangunsong, 2010; Nugroho, 2018).

Kondisi tersebut juga terlihat pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi telah memiliki akun resmi dan media sosial sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat. Namun, implementasinya pelayanan berbasis digital masih menghadapi berbagai kendala, seperti pembaruan informasi yang tidak konsisten, keterbatasan interaksi digital dengan masyarakat, minimnya integrasi sistem pelayanan, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan teknologi informasi (Rahayu et al., 2025; Sosiawan, 2015).

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa implementasi *e-government* pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi belum sepenuhnya mampu mendorong transformasi pelayanan publik secara substantif. Digitalisasi pelayanan masih cenderung berfungsi sebagai formalitas administratif, bukan sebagai instrumen utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Siagian 2020; Fitriani & Pramusinto, 2021). Kondisi ini mengindikasikan adanya persoalan implementasi kebijakan yang dipengaruhi oleh faktor komunikasi kebijakan, sumber daya, disposisi pelaksanaan, dan struktur birokrasi (Edward III, 1980).

Pada penelitian sebelumnya seperti Margiyanti (2017) dan Anggana (2015), lebih banyak membahas *e-government* sebagai konsep normatif dalam meningkatkan pelayanan publik. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi pelayanan publik digital pada sektor koperasi dan UKM di tingkat pemerintah daerah masih terbatas (Rahman & Nurmandi, 2022). Oleh karena itu penelitian ini penting dilakukan untuk memahami bagaimana

implementasi *e-government* dijalankan praktik pelayanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *e-government* pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III.

2. KAJIAN TEORITIS

E-Government (Electronic Government)

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan publik. Penerapan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik melalui sistem digital.

Menurut Eddy Satria (2009), *e-government* merupakan penggunaan teknologi digital dan internet dalam penyelenggaraan pemerintahan guna memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat. Penerapan *e-government* juga memudahkan terjadinya interaksi yang lebih efektif antara pemerintah dan masyarakat (Aslam, 2024).

Dalam implementasinya, *e-government* tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga sebagai instrumen transformasi pelayanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, keberhasilan *e-government* tidak hanya diukur dari keberadaan website atau media digital pemerintah, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Teori Implementasi Kebijakan George Edward III

Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III sebagai dasar analisis implementasi *e-government* (kutipan). Menurut Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi kebijakan, sumber daya, disposisi pelaksanaan, dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi Kebijakan

Komunikasi berkaitan dengan proses penyampaian informasi kebijakan kepada pelaksana maupun masyarakat. Komunikasi yang jelas dan konsisten diperlukan agar implementasi kebijakn dapat berjalan efektif.

b. Sumber Daya

Sumber daya mencakup sumber daya manusia (SDM), anggaran, teknologi dan sarana pendukung lainnya yang diperlukan dalam implementasi kebijakan.

c. Disposisi Pelaksanaan

Disposisi berkaitan dengan sikap, komitmen, dan kesiapan pelaksana kebijakan dalam menjalankan program yang telah ditetapkan.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi berkaitan dengan pembagian tugas, koordinasi, serta prosedur kerja dalam pelaksanaan kebijakan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif (Sugiyono, 2018). Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami implementasi *e-government* berdasarkan perspektif aparatur pemerintah dan masyarakat pengguna layanan (Arikunto, 2013).

Lokasi penelitian dilakukan pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparatur dinas dan masyarakat pengguna layanan digital.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2018). Keabsahan data dilakukan menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Memahami Implementasi *E-Government* Pada Pelayanan Publik

Implementasi *e-government* pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi telah dilakukan melalui pemanfaatan website resmi dan media sosial sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat. Sitem digital tersebut digunakan untuk memberikan informasi terkait program koperasi, layanan UMKM, serta kegiatan dinas.

Namun, implementasi pelayanan digital belum berjalan optimal. Informasi yang tersedia pada website dan media sosial belum secara konsisten sehingga masyarakat masih mengalami kesulitan memperoleh informasi terbaru terkait pelayanan publik.

Selain itu, interaksi digital antara pemerintah dan masyarakat masih terbatas. Pemanfaatan media digital lebih banyak digunakan sebagai sarana publikasi kegiatan dibandingkan sebagai media pelayanan publik interaktif.

Analisis Implementasi Berdasarkan Edward III

Komunikasi Kebijakan

Komunikasi dalam implementasi *e-government* masih belum berjalan secara optimal. Sosialisasi mengenai pelayanan digital kepada masyarakat belum dilakukan secara merata sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan berbasis digital.

Kurangnya pembaruan informasi pada media digital pemerintah juga menyebabkan masyarakat kesulitan memperoleh informasi yang akurat dan terbaru mengenai layanan yang tersedia.

Sumber Daya

Keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi *e-government*. Aparatur yang memiliki kemampuan dalam pengelolaan teknologi informasi masih terbatas sehingga pengelolaan sistem digital belum berjalan maksimal.

Selain itu, belum adanya unit khusus yang menangani pengelolaan pelayanan digital menyebabkan implementasi *e-government* belum terintegrasi secara menyeluruh.

Disposisi Pelaksanaan

Siap dan kesiapan pelaksana kebijakan dalam mendukung pelayanan berbasis digital masih belum sepenuhnya optimal. Sebagian aparatur masih mengalami kesulitan beradaptasi dengan perubahan sistem pelayanan berbasis teknologi.

Kondisi tersebut menyebabkan implementasi pelayanan digital masih cenderung dilakukan sebagai formalitas administratif dibandingkan sebagai bentuk transformasi pelayanan publik.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam implementasi *e-government* masih belum mendukung integrasi pelayanan digital secara efektif. Koordinasi antarbidang dalam pengelolaan informasi digital masih terbatas sehingga pelayanan berbasis digital belum berjalan secara terpadu.

Belum adanya standar operasional pelayanan digital yang terintegrasi juga menjadi salah satu faktor penghambat implementasi *e-government*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi masih berada pada tahap administratif dan belum mencapai transformasi pelayanan publik secara substantif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kumorotomo (2009) yang menjelaskan bahwa implementasi *e-government* di Indonesia seringkali masih berorientasi pada digitalisasi administratif dibandingkan transformasi pelayanan publik secara menyeluruh. Keberadaan website dan media sosial belum sepenuhnya mampu

meningkatkan kualitas pelayanan publik karena pemanfaatannya masih terbatas pada penyampaian informasi dasar.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh kersediaan teknologi digital, tetapi juga dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan, kualitas sumber daya manusia, komunikasi kebijakan, dan kesiapan birokrasi dalam beradaptasi terhadap transformasi digital.

Dengan demikian, implementasi *e-government*. Perlu diarahkan pada digitalisasi administratif, tetapi juga pada pengembangan pelayanan publik yang lebih interaktif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (UNDP, 2018).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi *e-government* pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi telah dilakukan melalui penggunaan website dan media sosial resmi sebagai sarana pelayanan informasi publik. Namun, implementasinya tersebut belum berjalan optimal dan belum mampu menciptakan transformasi pelayanan publik secara substantif.

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *e-government* meliputi komunikasi yang belum merata, keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya kemampuan adaptasi pelaksana, dan struktur birokrasi yang belum terintegrasi secara efektif

Oleh karena itu, diperlukannya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan sosialisasi pelayanan digital kepada masyarakat, pengembangan sistem informasi yang terintegrasi, serta pembentukan tata kelola pelayanan digital yang lebih adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi yang telah memberi izin penelitian serta membantu proses pengumpulan data di lapangan. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing, informan penelitian, serta seluruh pihak yang telah memberikan masukan, dukungan, dan kontribusi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi pengembangan penelitian selanjutnya.

DAFTAR REFERENSI

- Angguna, Y. P. (2015). Upaya pengembangan *e-government* dalam pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1).
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan *e-government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589–1602.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Rineka Cipta.
- Aslam, M. F. (2024, June 6). Digitalisasi pelayanan publik: Meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintahan Indonesia. *Kompasiana*.
- Eddy Satriya. (2009). *Electronic government*. Direktorat Energi, Telekomunikasi dan Informatika, BAPPENAS.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Fitriani, F., & Pramusinto, A. (2021). Implementasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 4(2), 145–158.
- Hardjaloka, L. (2014). Studi penerapan *e-government* di Indonesia dan negara lainnya sebagai solusi pemberantasan korupsi di sektor publik. *Jurnal RechtsVinding*, 3(3), 435–452. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v3i3.35>
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Margiyanti. (2017). Upaya pengembangan *e-government* dalam pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu. Dalam *Prosiding KMSI*. STMIK Pringsewu.
- Nugroho, R. (2018). *Public policy: Dinamika kebijakan publik di era digital*. Elex Media Komputindo.
- Rahayu, A. Y. S., Priyadi, B., & Herawati, E. (2025). Evaluasi penerapan *e-government* dalam sistem kinerja instansi pemerintah. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 6(1), 22–35. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i3.4790>
- Rahman, A., & Nurmandi, A. (2022). Digital government and public service transformation in local government institutions in Indonesia. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 13(2), 155–170.
- Siagian, A. (2020). Keterjangkauan informasi dalam pelayanan publik. Dalam *Prosiding Seminar Nasional Administrasi Publik* (hlm. 1–10).
- Simangunsong, J. (2010). *Pengembangan e-government di Indonesia*. Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia.
- Sosiawan, E. A. (2015). Tantangan dan hambatan dalam implementasi *e-government* di Indonesia. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 18(2), 99–108.
- Suciska, W. (2016). Optimalisasi penerapan *e-government* melalui media sosial. Dalam *Prosiding Seminar Nasional Komunikasi*, 2(6), 374–389.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryadharma, I. G. A., & Susanto, T. D. (2017). Pemanfaatan media sosial dalam pengembangan *e-government* di Indonesia.

UNDP. (2008). *E-government for development*. United Nations Development Programme.

UNDP. (2018). *E-governance and public service delivery*. United Nations Development Programme.