

Efektifitas E-Government Dalam Pelaksanaan Pelayanan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sawahlunto

Auliya Mutiara Mukti¹ Mimin Sundari Nasution²

Universitas Riau^{1,2}

Email: auliya.mutiara5086@student.unri.ac.id¹ mimin.sundari@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

E-government menjadi salah satu bentuk perkembangan teknologi informasi yang dimanfaatkan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di Kota Sawahlunto, efektivitas e-government dilakukan melalui website resmi sebagai media penyampaian informasi agar lebih transparan, akuntabel, dan mendorong partisipasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan melihat sejauh mana website Pemerintah Kota Sawahlunto berjalan efektif dalam memberikan layanan informasi, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambatnya. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mengacu pada teori Layne dan Lee yang mencakup tahapan cataloguing, transaction, integrasi vertikal, serta integrasi horizontal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap cataloguing, tampilan website masih kurang menarik dan informasi belum diperbarui secara rutin. Pada tahap transaction, respon layanan daring masih lambat. Integrasi vertikal belum berjalan maksimal, sementara integrasi horizontal terkendala keterbatasan anggaran, SDM, dan koordinasi. Hambatan lainnya juga datang dari aspek teknis seperti infrastruktur dan jaringan, serta aspek non-teknis berupa rendahnya literasi digital masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, e-governmet, Layanan Informasi, Website

Abstract

E-government is a form of information technology development utilized by the government to improve the quality of public services. In Sawahlunto City, e-government is implemented through an official website as a medium for disseminating information in order to be more transparent, accountable, and encourage public participation. This study aims to examine the extent to which the Sawahlunto City Government website is effective in providing information services, as well as to identify factors that hinder it. The research uses a descriptive qualitative method with reference to Layne and Lee's theory, which includes the stages of cataloguing, transaction, vertical integration, and horizontal integration. The results show that at the cataloguing stage, the website's appearance is still unattractive and the information is not updated regularly. At the transaction stage, the response to online services is still slow. Vertical integration is not yet optimal, while horizontal integration is constrained by limitations in budget, human resources, and coordination. Other obstacles also come from technical aspects such as infrastructure and networks, as well as non-technical aspects such as low digital literacy among the community.

Keywords: Effectiveness, E-government, Information Services, Website



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Berdasarkan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-government* Dalam Inpres tersebut ditegaskan bahwa seluruh instansi pemerintah wajib mengembangkan sistem informasi berbasis teknologi guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Instruksi Presiden ini menjadi tonggak awal percepatan transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia. *E-government* dapat didefinisikan sebagai upaya pengembangan dalam penyelenggaraan di lingkungan pemerintahan yang menggunakan teknologi berbasis elektronik untuk pengoptimalan pemberian informasi serta pelayanan kepada masyarakat ramai (Pamadi, Dian, 2022). *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh

pemerintah seperti *wide area networks*, internet, dan *computer mobile* yang mempunyai kemampuan mentransformasikan hubungan dengan rakyat, kelompok bisnis, dan aparatur pemerintah (World Bank, 2002).

Governmentality merujuk pada cara kekuasaan memengaruhi perilaku melalui metode yang bersifat teknis dan logis, tidak hanya oleh pemerintah tetapi juga melalui berbagai organisasi dan pakar. Alat seperti basis data dan statistik tidak hanya berfungsi untuk menyimpan informasi; mereka juga menciptakan dan mengendalikan cara orang dan masyarakat dipahami, sehingga memudahkan pengelolaan mereka (Baez, 2014). Berdasarkan Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) Nasional tahun 2024, Indonesia hanya memperoleh Skor 75,65 dengan kategori sedang, hal inilah yang menandakan masih belum optimalnya pelayanan informasi publik. Tantangan ini juga ditemukan di tingkat daerah, seperti di Kota Sawahlunto. Kota Sawahlunto memiliki website pemerintah yang resmi yaitu: <https://sawahluntoKota.go.id>. Situs ini berfungsi sebagai platform layanan digital dan gerbang informasi publik. Untuk mengukur Efektivitas *e-Governement* penelitian ini menggunakan teori Layne and Lee (2001) mereka membagi indikator Penggunaan yang efektif dari *e-government* juga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas sektor publik serta hubungan antar lembaga pemerintah dalam 4 bagian, yaitu: *Cataloguing, Transaction, Vertical Integration, Horizontal Integration*.

Penelitian terdahulu yang telah menkaji tentang *e-governement* menegaskan bahwa Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan, yang dikenal sebagai *e-government* bertujuan membantu pemerintah mengoptimalkan kinerja serta memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat (Indrajit dalam Hamim et al., 2024). Maka dari itu menurut (Duncan, 1981) Efektivitas atau yang disebut dengan Efektivitas suatu organisasi tidak hanya tentang efisiensi, tetapi juga tentang kemampuannya untuk mencapai tujuannya sambil menjaga keseimbangan antara efisiensi internal, beradaptasi dengan perubahan lingkungan, dan mempertahankan keseimbangan sosial di dalam organisasi. Pada Website pemerintah Kota Sawahlunto di kelola secara langsung Oleh Diskominfo, dimana website tersebut berisikan Informasi-informasi penting seputar perkembangan Kota Sawahlunto. Hubungan *e-government* dengan Layanan Publik menunjukkan bahwa efektivitas *e-government* melalui website dan media sosial mampu meningkatkan efisiensi serta memperkuat transparansi pelayanan publik. Digitalisasi tersebut juga mendorong partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan memperkuat akuntabilitas lembaga publik (Suhara, Yusuf, 2025). Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, serta lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Yusuf, Muhammad, Vedly, 2022).

Orang yang menggunakan informasi publik sesuai dengan aturan disebut sebagai pengguna informasi. Setiap pengguna informasi, baik individu maupun bagian dari kelompok, dapat meminta informasi publik kepada Lembaga publik di Indonesia berdasarkan kepentingan yang ingin mereka ikuti. Selain itu, setiap orang ataupun kelompok orang yang berbadan hukum, sejatinya dalam meminta informasi harus mempunyai maksud dan tujuan yang jelas, ini bukan dikarenakan adanya unsur yang tidak baik, mengada-ada, mencari-cari kesalahan (Narayana, Romanus, 2020). Berdasarkan penelitian terdahulu, belum ada penelitian yang secara spesifik mengkaji Efektivitas *E-government* dalam Pelaksanaan Pelayanan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sawahlunto. Hal ini menjadi penting untuk diteliti lebih lanjut agar dapat mengidentifikasi faktor-faktor penghambat, memahami sejauh mana *e-government* telah diterapkan, serta memberikan rekomendasi yang tepat bagi pemerintah Kota Sawahlunto dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui teknologi informasi. Oleh karena itu,

penelitian ini bertujuan untuk mengkaji *e-government* dalam pelayanan publik di Kota Sawahlunto, dengan fokus pada ketersediaan infrastruktur, kualitas layanan digital, serta persepsi masyarakat terhadap penggunaan teknologi informasi dalam berinteraksi dengan pemerintah. Maka dari itu rumusan masalah Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan pertama, bagaimana Efektivitas *E-government* dalam Pelaksanaan Pelayanan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sawahlunto? Tujuannya Untuk menganalisis dan mendeskripsikan Efektivitas *E-government* dalam Pelaksanaan Pelayanan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sawahlunto. Kedua, apa saja faktor-faktor penghambat Efektivitas *E-government* dalam Pelaksanaan Pelayanan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sawahlunto? Tujuannya, Untuk mendeskripsikan faktor-faktor penghambat Efektivitas *E-government* dalam Pelaksanaan Pelayanan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sawahlunto.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini digunakan penelitian Kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami makna di balik pengalaman manusia atau persoalan yang terjadi di sekitar. Penelitian Kualitatif digunakan penulis karena, Metode ini dapat membantu penulis memahami secara menyeluruh bagaimana *e-government* diterapkan, apa saja yang memudahkan atau menghambat prosesnya, dan gimana keadaan sebenarnya yang dialami oleh pemerintah daerah serta masyarakat. Jadi, penulis bisa mendapatkan gambaran yang jelas dan lengkap tentang situasi nyata di lapangan. peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan pendekatan *kualitatif studi kasus* karena fokus utamanya adalah menganalisis efektivitas *e-government* melalui website layanan informasi Pemerintah Kota Sawahlunto. Studi kasus dipilih sebab penelitian ini menelaah secara mendalam suatu fenomena yang nyata, kontekstual, serta memiliki batasan yang jelas. Dalam penelitian ini, *kasus* yang diteliti adalah efektivitas website *e-government* di Kota Sawahlunto dengan batasan pada aspek ketersediaan layanan, aksesibilitas, responsivitas, serta faktor-faktor penghambat yang dihadapi pemerintah daerah.

Penelitian ini dilakukan di Kota Sawahlunto, tepatnya penelitian ini di fokuskan pada Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Sawahlunto yang terletak di Jl. Proklamasi, Pasar, Kec. Lembah Segar, Kota Sawahlunto, Sumatera Barat 10620. Kota Sawahlunto menjadi lokasi dalam penelitian ini dikarenakan Pemilihan lokasi ini memiliki dasar yang kuat karena menggambarkan langsung tantangan *e-government*, khususnya dalam penyediaan layanan informasi publik digital. Kondisi nyata di lapangan yang kontras dengan praktik di kota pembanding (Solok) menjadi alasan utama mengapa lokasi ini relevan dan signifikan untuk dikaji lebih dalam dalam konteks penelitian ini. Kondisi ini dibuktikan berdasarkan berita yang dikeluarkan Klikpositif.com pada 1 januari 2025, bahwa Pada tahun 2024 Kota Sawahlunto memiliki skor Indeks SPBE sebesar 3,41 (dianggap baik). Meskipun ada upaya untuk meningkatkan, kota ini masih belum sebaik kota-kota lain di Provinsi Sumatera Barat, seperti Kota Solok yang memiliki skor 3,75 (sangat baik), dan menduduki peringkat ketiga di Sumatera Barat pada tahun yang sama. Perbedaan ini menunjukkan sejauh mana kesiapan dan kematangan kedua kota dalam hal digitalisasi.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan informan menggunakan teknik purposive sampling. *Purposive sampling* adalah memilih individu dan lokasi yang dapat dianggap memberikan pemahaman terhadap fenomena yang di teliti (Creswell, 2018). Informan penelitian untuk Tata Kelola Pemerintah dalam Pengembangan Teknologi Informasi di Kota Sawahlunto dapat mencakup:

No.	Informan/Stakeholder	Keterangan
1	Kepala Bidang Layanan <i>E-government</i> , Pengelolaan Infrastruktur dan Persandian	1 narasumber: Ibu Egi Delvita, S.T.M.Cio Peran dalam penelitian: mengetahui perkembangan e-government
2	Kepala seksi pengelola informasi Komunikasi Publik	1 narasumber: Bapak Citra Eng Gusti, S.Pd Peran dalam penelitian: Mengetahui proses hingga kendala yang dihadapi oleh tim pengelola informasi.
3	Petugas pelaksana program pengembangan TI & web	1 narasumber: Ibu Rara Ficarima,S.I.Kom Peran dalam penelitian: Mengimplementasikan kebijakan dan operasional website pemerintah Kota Sawahlunto.
4	Seksi Persandian dan Keamanan Informasi	1 narasumber: Harmondus, S.Kom Peran dalam penelitian: Mengetahui Kondisi teknis dan Kendala lapangan tentang pengelolaan infrastruktur, jaringan dan server yang ada di Diskominfo Kota Sawahlunto.
5.	Pengguna layanan (masyarakat)	4 narasumber: 1) Ibu Desmi Yumiati (ibu rumah tangga) 2) Kurnia Zendegi (Mahasiswa Pengguna Website) 3) Ibu Sandra Puspita Sari (IRT. Pelaku UMKM) 4) Ibu Sri Haryani (Pegawai PPPK).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas *E-government* dalam Pelaksanaan Pelayanan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sawahlunto

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas *e-government* di Kota Sawahlunto masih berada pada tahap awal pengembangan, dengan dominasi fungsi penyediaan informasi dibandingkan fungsi pelayanan administrasi dan integrasi sistem. Tahap *cataloguing* merupakan fase awal pengembangan *e-government* yang ditandai dengan penyediaan informasi dasar secara satu arah melalui media digital. Website Pemerintah Kota Sawahlunto yang mulai dikembangkan sejak tahun 2022 telah berfungsi sebagai sarana utama penyampaian informasi publik, khususnya terkait kegiatan pemerintahan, regulasi daerah, dan berita perkembangan kota. Keberadaan website ini sejalan dengan kebijakan nasional, seperti Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Diskominfo, pengembangan website dilakukan melalui proses perencanaan yang melibatkan pengumpulan konten dari berbagai OPD, penyusunan indikator informasi, serta evaluasi berbasis jumlah pengunjung. Website diposisikan sebagai sumber informasi resmi yang dapat dipercaya masyarakat, sekaligus sebagai instrumen transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah. Namun demikian, temuan lapangan menunjukkan bahwa meskipun penyediaan informasi telah berjalan secara rutin—terutama dalam bentuk berita harian. fungsi website masih bersifat informatif dan belum interaktif. Masyarakat cenderung memanfaatkan website hanya untuk mengakses berita, sementara fitur lain belum dimanfaatkan secara

optimal. Selain itu, desain tampilan website dinilai masih sederhana dan kurang menarik jika dibandingkan dengan website pemerintah daerah lain, seperti Kota Solok, yang telah memiliki tata kelola konten lebih terintegrasi dan ramah pengguna.

Dalam perspektif teori Layne dan Lee (2001), kondisi ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Sawahlunto telah memenuhi karakteristik dasar tahap *cataloguing*, yaitu penyediaan informasi publik secara daring. Namun, efektivitasnya masih terbatas karena belum didukung oleh kemudahan akses, variasi konten layanan, serta mekanisme partisipasi masyarakat yang lebih aktif. Dengan demikian, tahap *cataloguing* di Kota Sawahlunto dapat dikategorikan berjalan, tetapi masih berada pada level dasar. Tahap *transaction* ditandai dengan adanya interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat melalui layanan administrasi berbasis digital. Pada website Pemerintah Kota Sawahlunto, beberapa layanan yang mengarah pada tahap ini telah tersedia, seperti PPID, Lapor SP4N, dan tautan layanan kependudukan Disdukcapil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan layanan tersebut menandakan adanya upaya pemerintah daerah untuk melampaui fungsi informatif menuju pelayanan administratif daring. Namun, pemanfaatan layanan ini oleh masyarakat masih sangat terbatas. Sebagian besar masyarakat tetap memilih mengurus kebutuhan administrasi secara langsung di kantor pemerintahan karena dianggap lebih cepat, jelas, dan terpercaya.

Kendala utama pada tahap ini bersumber dari dua aspek, yaitu teknis dan non-teknis. Secara teknis, website sering mengalami gangguan seperti server *down*, layanan tidak dapat diakses, serta kecepatan akses yang rendah. Kapasitas jaringan yang terbatas dan infrastruktur server yang belum memadai menyebabkan layanan transaksi tidak berjalan secara konsisten. Selain itu, aspek keamanan sistem dan mekanisme *backup* data juga belum sepenuhnya memenuhi standar nasional. Secara non-teknis, rendahnya literasi digital masyarakat serta minimnya sosialisasi layanan digital menyebabkan website belum menjadi pilihan utama dalam mengakses layanan publik. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan tahap *transaction* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur, kompetensi pengelola, dan penerimaan masyarakat. Oleh karena itu, berdasarkan model Layne dan Lee (2001), Kota Sawahlunto baru berada pada tahap awal *transaction* dan belum mencapai kematangan layanan transaksi elektronik.

Integrasi vertikal mengacu pada keterpaduan sistem antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *e-government* di Kota Sawahlunto masih sangat bergantung pada sistem nasional, khususnya dalam layanan kependudukan dan pengelolaan data. Ketiadaan *merged system* antara Diskominfo dan OPD teknis seperti Disdukcapil menyebabkan layanan tertentu tidak dapat dioperasikan secara optimal melalui website daerah. Ketergantungan pada Pusat Data Nasional (PDN) juga membatasi otonomi daerah dalam pengelolaan data dan sistem *backup*. Kondisi ini menghambat pertukaran data secara real-time dan melemahkan efektivitas layanan digital. Dalam kerangka Layne dan Lee (2001), integrasi vertikal seharusnya memungkinkan sinergi fungsional antara pusat dan daerah. Namun, di Kota Sawahlunto, integrasi tersebut masih bersifat administratif dan belum terimplementasi secara teknis, sehingga tahapan ini belum tercapai secara optimal.

Integrasi horizontal menekankan pada kolaborasi dan keterpaduan antar-OPD dalam satu wilayah pemerintahan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kerja sama antara Diskominfo dan OPD di Kota Sawahlunto masih terbatas pada koordinasi pengelolaan berita dan informasi kegiatan. Proses pengunggahan konten melibatkan OPD sebagai penyedia bahan, sementara Diskominfo berperan sebagai verifikator. Namun, lemahnya respons OPD dalam memperbarui data serta keterlambatan pengiriman informasi menyebabkan konten website sering tidak aktual. Hal ini berdampak pada menurunnya relevansi website sebagai sumber

informasi publik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa integrasi horizontal di Kota Sawahlunto belum mencapai tahap penyatuan sistem dan proses kerja. Koordinasi masih bersifat manual dan personal, belum didukung oleh sistem digital terpadu. Dengan demikian, tahapan integrasi horizontal masih memerlukan penguatan baik dari sisi teknis maupun manajerial.

Faktor-Faktor Penghambat Efektivitas *E-government* dalam Pelaksanaan Pelayanan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sawahlunto.

Berdasarkan hasil penelitian, faktor penghambat efektivitas *e-government* di Kota Sawahlunto dapat diklasifikasikan ke dalam faktor teknis dan non-teknis. Secara teknis, keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya kapasitas jaringan, lemahnya keamanan sistem, serta belum terintegrasi sistem antar-OPD menjadi hambatan utama. Ketergantungan pada PDN juga membatasi fleksibilitas daerah dalam pengelolaan data dan layanan digital. Secara non-teknis, rendahnya literasi digital masyarakat, minimnya sosialisasi, serta keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknologi informasi di Diskominfo menjadi faktor signifikan. Mayoritas pegawai bukan berlatar belakang IT, sehingga pengelolaan sistem digital belum optimal. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas *e-government* melalui website Pemerintah Kota Sawahlunto masih berada pada tahap awal pengembangan. Website telah berfungsi sebagai media informasi publik, tetapi belum mampu berperan sebagai platform pelayanan digital yang terintegrasi dan partisipatif. Kondisi ini menegaskan bahwa keberhasilan *e-government* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi, sumber daya manusia, infrastruktur, dan budaya digital masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai efektivitas penerapan *e-government* pada website layanan informasi Pemerintah Kota Sawahlunto, dapat disimpulkan bahwa implementasi *e-government* di Kota Sawahlunto belum berjalan secara optimal dan masih memerlukan pengembangan lebih lanjut, baik dari aspek teknis maupun non-teknis. Adapun kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Efektivitas *e-government* melalui website layanan informasi Pemerintah Kota Sawahlunto belum optimal

Berdasarkan analisis menggunakan model pengembangan *e-government* Layne dan Lee (2001), diketahui bahwa implementasi *e-government* di Kota Sawahlunto masih berada pada tahap awal. Pada tahap *cataloguing*, website Pemerintah Kota Sawahlunto telah berfungsi sebagai media penyedia informasi publik, terutama dalam bentuk berita dan informasi kegiatan pemerintahan. Namun, pembaruan konten, kemudahan akses, serta tampilan website masih perlu ditingkatkan agar lebih menarik dan ramah pengguna (*user-friendly*). Pada tahap *transaction*, website belum berfungsi secara efektif sebagai sarana pelayanan administrasi digital. Hal ini disebabkan oleh berbagai kendala teknis, seperti server yang sering mengalami gangguan, koneksi internet yang tidak stabil, serta sistem keamanan yang belum optimal. Selain itu, kendala non-teknis seperti rendahnya literasi digital masyarakat dan seringnya perubahan pengelola pada tingkat OPD turut memengaruhi efektivitas layanan transaksi elektronik. Pada tahap *integrasi vertikal*, website Pemerintah Kota Sawahlunto masih sangat bergantung pada Pusat Data Nasional (PDN), sehingga pemerintah daerah belum memiliki kendali penuh atas pengelolaan data. Beberapa layanan publik juga belum dapat diintegrasikan secara optimal

karena masih berada di bawah kewenangan pemerintah pusat dan belum adanya izin atau kerja sama sistem yang menyeluruh. Sementara itu, pada tahap *integrasi horizontal*, koordinasi dan kerja sama antar-OPD belum berjalan secara maksimal. Masih terdapat keterlambatan dalam berbagi data dan informasi, serta lemahnya komunikasi antarinstansi, sehingga berdampak pada kurang optimalnya pembaruan konten dan layanan informasi pada website pemerintah daerah.

Faktor-faktor penghambat efektivitas *e-government* di Kota Sawahlunto

Faktor penghambat dalam implementasi *e-government* melalui website Pemerintah Kota Sawahlunto dapat diklasifikasikan menjadi faktor teknis dan non-teknis.

- a. Faktor teknis, meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, kualitas jaringan internet yang lemah dan belum merata, pengelolaan server yang belum optimal, serta sistem keamanan data yang masih bergantung pada Pusat Data Nasional (PDN). Selain itu, keterbatasan kompetensi teknis pengelola website dan seringnya gangguan sistem, seperti *server down*, menjadi hambatan dalam pengembangan layanan publik berbasis digital.
- b. Faktor non-teknis, meliputi rendahnya partisipasi dan literasi digital masyarakat Kota Sawahlunto. Masyarakat cenderung lebih memilih layanan tatap muka dan mengakses informasi melalui media sosial karena dianggap lebih mudah, cepat, dan menarik dibandingkan website resmi pemerintah. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan website pemerintah sebagai media layanan informasi belum menjadi kebutuhan utama masyarakat.

Saran

Bagi Pemerintah Kota Sawahlunto

Pemerintah Kota Sawahlunto disarankan untuk meningkatkan dan memeratakan infrastruktur teknologi informasi di seluruh OPD, menyediakan jaringan internet yang stabil hingga wilayah pinggiran dan desa, menyusun kebijakan khusus yang mendorong integrasi serta kerja sama antar-OPD dalam pengelolaan layanan informasi, meningkatkan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi berkelanjutan, serta melibatkan pemuda-pemudi lokal yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi dalam pengembangan *e-government* daerah.

Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Sawahlunto

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sawahlunto disarankan untuk mengoptimalkan pelayanan informasi dengan memperbaiki tampilan dan fitur website agar lebih menarik dan mudah digunakan, menyelenggarakan pelatihan teknis bagi OPD terkait pengelolaan dan penyampaian informasi digital, serta meningkatkan sistem keamanan dan pencadangan data guna mencegah gangguan teknis dan serangan siber.

DAFTAR PUSTAKA

- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektivitas pelayanan aparatur sipil dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Governance and Politics*, 1(2), 127–133.
- Baez, B. (2014). *Technologies of government*. In *Another reason*. Information Age Publishing, Inc. <https://doi.org/10.2307/j.ctv10h9d8r.9>
- Bahar, A. (2022). *Model partisipasi berbasis komunitas dalam pembangunan desa: Potret masyarakat Samin dan Tengger di Jawa Timur*. Pustaka Idea.
- Bernd, W. (2022). *E-government*. Springer Berlin Heidelberg.
- Commission, E. (2012). *Framework for a set of e-government core indicators*. Partnership on Measuring ICT for Development.

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Dalle, A., & Akrim, B. (2020). *Pengantar teknologi informasi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Duncan. (1981). *Organization behavior* (Second ed.). Houghton Mifflin Company Boston. <https://ci.nii.ac.jp/naid/40021701103/>
- Fahik, M. M. (2025). Meningkatkan akses keterbukaan informasi publik di Desa Aewoe Kecamatan Mauponng melalui jurnalisme warga. *Jurnal Pendidikan Digital dan Inovasi Berkelanjutan*, 9(14), 34–39.
- Ferdiati, A. T. (2024). Analisis partisipasi masyarakat dan manfaat program penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat (PAMSIMAS). *Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7, 167–186.
- Firdausijah, T., Alaslan, A., & M. A. (2023). *Manajemen sektor publik*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Gita Segara, K., & Nasution, M. I. P. (2025). Perkembangan teknologi informasi di Indonesia: Tantangan dan peluang. *Jurnal Sains Student Research*, 3(1), 21–33. <https://doi.org/10.61722/jssr.v3i1.3128>
- Gwijangge, D., & Darman, R. (2022). *Partisipasi masyarakat desa dalam membangun infrastruktur*. CV Cahaya ARS Publisher and Printing.
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak implementasi e-government terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>
- Heeks, R. (2001). *Reinventing government in the information age: International practice in IT-enabled public sector reform*. Routledge.
- Husain. (2022). *Pelayanan publik berbasis kearifan lokal*. Syakir Media Press.
- Ichsan, M. A. (2025). Pemanfaatan aplikasi e-government dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di pemerintahan daerah (Studi kasus pada Pemerintah Kabupaten Sleman). *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5, 1287–1299.
- Inakefe, G. I., Bassey, V. U., Ikeanyibe, O. M., et al. (2023). Digital literacy and e-governance adoption for service delivery in Cross River State civil service. *International Journal of Electronic Government Research*, 19(1), 1–23. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.328327>
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four-stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Leonardi, A., Sjafri, A. V., Saleh, A., & Fatchiya, A. (2024). Analisis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) digital untuk pemasaran ikan skala mikro. *Ekspresi dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 37–56.
- Lombogia, R. (2018). Pengaruh partisipasi masyarakat terhadap efektivitas pelaksanaan pembangunan di Desa Timbukar Kecamatan Sonder. *Unsrat E-Jurnal*, 19(5), 1–23.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2020). *Qualitative data analysis*. Sage Publications.
- Mulyani, A. (2025). Pemanfaatan teknologi informasi untuk keunggulan bisnis di era globalisasi. *Jurnal Sistem Informasi*, 2(3), 12.
- Musfikar, R. (2018). Kendala dalam implementasi e-government. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(1), 48–58.
- Nababan, S. (2024). Pelayanan informasi dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik: Studi kasus LPP TVRI NTB. *Akselerasi: Jurnal Ilmiah Nasional*, 6(3), 91–106.

- Nadila, S. (2021). Implementasi electronic government dalam mewujudkan good governance dan smart city. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(3), 72–83.
- Nalenda, B. I. (2021). *Monograf manajemen layanan publik*. CV Media Sains Indonesia.
- Narayana, R. M. (2020). *Bunga rampai satu dekade keterbukaan informasi publik di Indonesia*. Komisi Informasi Pusat RI.
- Nasution. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. CV Harfa Creative.
- Oleshko, A., & Sliusareva, L. (2022). Interrelations of competences and functions in the public service. *Public Administration and Law Review*, 4(12), 4–15.
- Pamadi, D. W. D. (2022). Evaluasi implementasi e-government di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Ponorogo. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(4), 756–768.
- Permatasari, A., Publik, A., & Bandung, U. N. (2020). Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56.
- Putra, D. A., Muhammad, Y., & Isabella, I. (2025). Faktor pendorong dan penghambat keterbukaan informasi publik di Dinas Kominfo Kota Palembang. *TheJournalish: Social and Government*, 6(2), 159–169.
- Ramadhan, R. (2024). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67.
- Richard, S. M. (1980). *Introduction to organizational behavior*. Scott, Foresman and Company.
- Risnandar. (2019). Analisis e-government dalam peningkatan pelayanan publik. *Katalogis*, 2(7), 192–199.
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., & Aiko, I. A. (2025). E-government: Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Social Science Research*, 5.
- Rohmah, A. D. (2025). Analisis peran e-government dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik dengan literasi digital dan infrastruktur sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 14(01), 167–186.
- Rumakat, L. Q. M. (2025). Analisis efektivitas pelayanan publik dalam efektivitas sistem administrasi berbasis elektronik di pemerintah daerah. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 4282–4289. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1193>
- Sani, A., & Pusparini, N. N. (2024). *Riset teknologi informasi (Sebuah pemahaman dan implementasi)*. PT Penamuda Dunia.
- Sudi, E. D. (2023). *Pengantar teknologi informasi dan komunikasi*. PT Mafy Media Literasi Indonesia.
- Suhara, Y. M. (2025). Digitalisasi hubungan masyarakat melalui implementasi pelayanan publik berbasis e-government. *Jurnal Locus: Penelitian & Pengabdian*, 4(1), 79–91.
- Syamsuddin. (2023). Systematic literature review: Efektivitas e-government dalam meningkatkan pelayanan publik. *Ilmu Politik, Pemerintahan dan Administrasi Publik*, 6(1), 109–128.
- Taufiqurokhman, E. (2018). *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. UMJ Press.
- Umma, W. P., & Ahmad, N. (2025). Peran media sosial sebagai medium untuk memaksimalkan keterbukaan informasi publik di KPU Kabupaten Jombang. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 7, 122–135.
- United Nations. (2024). *United Nations e-government survey 2024*. United Nations Publications.
- Walo, J., Yanuarko, A., Asrori, Apriani, T., Sari, N. R., & K, D. A. (2021). *Inovasi digitalisasi pelayanan publik*. NBER Working Papers.
- Wibowo, A., & Yulianingsih, S. (2025). *Hukum teknologi informasi*. Yayasan Prima Agus Teknik & Universitas STEKOM.

- Wicaksono, S. R. (2023). *Konsep dasar e-government*. CV Seribu Bintang.
- World Bank. (2001). *The e-government handbook for developing nations advisory board*. The World Bank.
- Yusuf, M., & Vedly, I. (2022). Pengelolaan pelayanan publik dengan mendukung sistem teknologi industri 4.0 di Kota Tanjungpinang. *Jurnal Administrasi Publik*, 1, 277–282.