



Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital: Studi Kasus Implementasi E-Government di Kabupaten Barru

Digital Technology-Based Public Service Innovation: A Case Study of E-Government Implementation in Barru Regency.

Safaruddin^{1*}, Andi Muhammad Ishak Ismail², Masyitah³

¹ Administrasi Publik, Institut Teknologi Bisnis dan Administrasi Al Gazali Barru, Indonesia.

E-mail: safaruddin0492@gmail.com

² Administrasi Publik, Institut Teknologi Bisnis dan Administrasi Al Gazali Barru, Indonesia.

E-mail: anchaliccha19@gmail.com

³ Administrasi Publik, Institut Teknologi Bisnis dan Administrasi Al Gazali Barru, Indonesia.

E-mail: masita@algazali.ac.id

*Author correspondence: safaruddin0492@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History

Submitted:

2026-06-17

Revised:

2026-06-24

Accepted:

2026-06-26

Published:

2026-06-28

Keywords: e-government; public service innovation; digital technology; Barru Regency; public satisfaction

Kata Kunci: e-government; inovasi pelayanan publik; teknologi digital; Kabupaten Barru; kepuasan masyarakat

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



ABSTRACT

The development of digital technology encourages local governments to innovate in public service delivery. E-government has become an important strategy to improve efficiency, transparency, accessibility, and responsiveness in serving citizens. This study aims to analyze the implementation of e-government in promoting public service innovation in Barru Regency, identify its supporting and inhibiting factors, and explain its impact on service quality and public satisfaction. This research used a qualitative approach with a case study design. Data were collected through interviews, observation, and documentation studies, then analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings show that e-government implementation in Barru Regency has encouraged public service innovation in the form of incremental innovation. This innovation can be seen through the use of digital services such as Emergency Call Center 112, PPID, Singgah di Barru, Si Penting, and SIGAP Desa. These services help improve service efficiency, access to information, transparency, and government responsiveness to public needs. Supporting factors include local leadership commitment, digitalization policy direction, the availability of service applications, and public demand for faster services. The inhibiting factors include uneven digital literacy among public officials, budget limitations, resistance to change, digital inequality among citizens, and suboptimal system integration. This study concludes that e-government can serve as an important instrument for public service innovation when supported by public official capacity, system integration, effective socialization, and inclusive digital services.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pelayanan publik. E-government menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi,

aksesibilitas, dan responsivitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-government dalam mendorong inovasi pelayanan publik di Kabupaten Barru, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya, serta menjelaskan dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government di Kabupaten Barru telah mendorong inovasi pelayanan publik dalam bentuk inovasi inkremental. Inovasi tersebut terlihat melalui pemanfaatan layanan digital seperti Call Center Darurat 112, PPID, Singgah di Barru, Si Penting, dan SIGAP Desa. Layanan tersebut membantu meningkatkan efisiensi pelayanan, kemudahan akses informasi, transparansi, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Faktor pendukung implementasi e-government meliputi komitmen kepemimpinan daerah, arah kebijakan digitalisasi, ketersediaan aplikasi layanan, dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat. Hambatan yang ditemukan meliputi literasi digital aparatur yang belum merata, keterbatasan anggaran, resistensi terhadap perubahan, kesenjangan digital masyarakat, dan belum optimalnya integrasi antar sistem. Penelitian ini menyimpulkan bahwa e-government dapat menjadi instrumen penting dalam inovasi pelayanan publik apabila didukung oleh kapasitas aparatur, integrasi sistem, sosialisasi, dan layanan digital yang inklusif.

Pendahuluan

Pelayanan publik menjadi salah satu ukuran penting dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan. Pemerintah tidak hanya dituntut untuk menyediakan layanan administratif, tetapi juga harus mampu memberikan layanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam praktiknya, model pelayanan publik konvensional masih sering menghadapi beberapa masalah, seperti proses manual, antrean panjang, keterbatasan informasi, birokrasi yang berlapis, serta rendahnya respons terhadap kebutuhan warga. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik membutuhkan inovasi agar lebih sesuai dengan tuntutan masyarakat modern (Osborne & Gaebler, 1992; World Bank, 2014).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuka peluang besar bagi pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi digital dalam pemerintahan, yang dikenal sebagai e-government, memungkinkan pemerintah menyederhanakan proses layanan, memperluas akses informasi, meningkatkan transparansi, dan mempercepat interaksi antara pemerintah dan masyarakat. E-government tidak hanya berarti memindahkan layanan manual ke sistem daring. Lebih dari itu, e-government dapat menjadi instrumen untuk mendesain ulang proses pelayanan agar lebih efisien, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan (Heeks, 2006; United Nations, 2020).

Dalam konteks pemerintahan daerah, implementasi e-government memiliki arti penting karena pemerintah daerah berhubungan langsung dengan kebutuhan administratif masyarakat. Layanan kependudukan, perizinan, pengaduan

masyarakat, informasi publik, dan layanan administratif lainnya merupakan bagian dari pelayanan yang paling sering diakses warga. Jika layanan tersebut masih berjalan secara manual, masyarakat dapat menghadapi biaya waktu, biaya transportasi, dan ketidakpastian prosedur. Karena itu, digitalisasi pelayanan publik di tingkat daerah perlu dilihat bukan hanya sebagai penggunaan teknologi, tetapi sebagai upaya membangun inovasi pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan responsif.

Kabupaten Barru menjadi konteks yang relevan untuk dikaji karena pemerintah daerah menghadapi tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Tantangan ini terlihat dari hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tahun 2021 yang menunjukkan bahwa indeks SPBE Kabupaten Barru berada pada angka 2,06 dengan kategori cukup (Rusdi, 2023). Capaian tersebut menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan daerah masih memerlukan penguatan, terutama dalam aspek tata kelola, integrasi sistem, sumber daya manusia, dan pemanfaatan layanan digital secara berkelanjutan.

Upaya penguatan digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Barru mulai terlihat melalui beberapa inisiatif daerah. Pada awal tahun 2026, Pemerintah Kabupaten Barru meluncurkan Call Center Darurat 112 sebagai kanal layanan kegawatdaruratan masyarakat (Pemerintah Kabupaten Barru, 2026). Selain itu, pemerintah daerah juga meresmikan beberapa aplikasi layanan publik, seperti Singgah di Barru sebagai etalase digital potensi pariwisata dan investasi daerah, Si Penting untuk pencegahan dan penanganan stunting, PPID untuk keterbukaan informasi publik, serta SIGAP Desa sebagai sistem informasi pemerintahan desa terpadu (Kahar, 2026). Kehadiran layanan dan aplikasi tersebut menunjukkan adanya arah kebijakan daerah untuk memperluas pelayanan publik berbasis digital. Namun, keberadaan aplikasi belum otomatis menjamin lahirnya inovasi pelayanan publik apabila tidak didukung oleh kesiapan aparatur, infrastruktur, integrasi data, sosialisasi, dan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan digital.

Kajian tentang e-government telah banyak dilakukan, baik pada tingkat nasional maupun daerah. Sebagian penelitian membahas e-government sebagai sarana peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan. Penelitian lain menyoroti hambatan implementasi, seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, resistensi birokrasi, dan persoalan keamanan data (Darmawi, 2020; O'Neill, 2011). Namun, masih terdapat ruang kajian yang perlu diperkuat, terutama mengenai bagaimana implementasi e-government secara konkret memicu inovasi pelayanan publik di tingkat daerah. Banyak penelitian masih berhenti pada penilaian adopsi teknologi atau ketersediaan sistem digital, tetapi belum banyak menjelaskan proses perubahan dari penggunaan teknologi menjadi inovasi pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini berfokus pada implementasi e-government sebagai pendorong inovasi pelayanan publik di Kabupaten Barru.

Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi keberadaan layanan digital, tetapi juga menganalisis perubahan proses layanan, bentuk inovasi yang muncul, faktor pendukung, faktor penghambat, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini menempatkan e-government sebagai bagian dari proses inovasi pelayanan publik, bukan sekadar alat administrasi digital.

Kebaruan penelitian ini terletak pada upaya menghubungkan implementasi e-government dengan proses terbentuknya inovasi pelayanan publik di tingkat pemerintahan daerah. Penelitian ini berupaya menjelaskan bagaimana teknologi digital digunakan untuk memperbaiki cara kerja pelayanan, mempercepat proses administrasi, memperluas akses informasi, dan meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan warga. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti faktor kontekstual lokal, seperti kesiapan aparatur, infrastruktur digital, kebijakan daerah, budaya kerja birokrasi, dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Dengan fokus tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi teoritis bagi kajian e-government dan inovasi sektor publik, serta memberi masukan praktis bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis teknologi digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab tiga pertanyaan utama. Pertama, bagaimana implementasi e-government di Kabupaten Barru mendorong inovasi dalam pelayanan publik. Kedua, apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi e-government untuk inovasi pelayanan publik di Kabupaten Barru. Ketiga, bagaimana dampak implementasi e-government terhadap kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Melalui pertanyaan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai peran teknologi digital dalam membangun pelayanan publik yang lebih adaptif, transparan, dan berorientasi pada masyarakat.

Kajian Literatur

Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merupakan proses pengenalan dan penerapan gagasan, metode, sistem, produk, atau layanan baru yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam sektor publik, inovasi tidak hanya diukur dari kebaruan teknologi yang digunakan, tetapi juga dari kemampuan pemerintah menciptakan nilai publik, memperbaiki proses layanan, meningkatkan akses masyarakat, dan memperkuat kepercayaan terhadap institusi pemerintah (Mulgan, 2007; Osborne & Brown, 2011). Berbeda dengan inovasi di sektor swasta yang banyak berorientasi pada keuntungan ekonomi, inovasi pelayanan publik lebih menekankan pada penciptaan manfaat sosial. Inovasi dalam pelayanan publik diarahkan untuk menjawab kebutuhan warga, mempercepat proses administrasi, mengurangi hambatan birokrasi, serta meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya publik (Bason & Passmore, 2017). Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik harus dilihat sebagai upaya pemerintah untuk memperbaiki cara kerja pelayanan agar lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada masyarakat.

Inovasi pelayanan publik dapat bersifat inkremental maupun radikal. Inovasi inkremental terjadi ketika pemerintah melakukan perbaikan bertahap terhadap layanan yang sudah ada, misalnya menyederhanakan prosedur, mempercepat waktu layanan, atau menyediakan akses layanan secara daring. Sementara itu, inovasi radikal terjadi ketika pemerintah menciptakan model pelayanan baru yang mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan pemerintah. Dalam konteks pemerintahan daerah, sebagian besar inovasi pelayanan publik biasanya bersifat inkremental karena berangkat dari perbaikan sistem layanan yang telah berjalan. Beberapa dimensi penting dalam inovasi pelayanan publik meliputi efisiensi layanan, aksesibilitas, transparansi, responsivitas, partisipasi masyarakat, dan peningkatan kualitas layanan (Geertsen & Krog, 2020). Efisiensi berkaitan dengan kemampuan layanan mengurangi waktu, biaya, dan tahapan birokrasi. Aksesibilitas berkaitan dengan kemudahan masyarakat memperoleh layanan. Transparansi berkaitan dengan keterbukaan informasi dan kejelasan prosedur. Responsivitas menunjukkan kemampuan pemerintah merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat. Sementara itu, partisipasi masyarakat menunjukkan keterlibatan warga dalam proses perbaikan layanan.

Inovasi pelayanan publik juga tidak dapat dilepaskan dari tantangan organisasi. Resistensi aparatur, keterbatasan anggaran, budaya kerja birokratis, rendahnya kapasitas sumber daya manusia, dan risiko kegagalan sistem sering menjadi hambatan dalam proses inovasi (Bason, 2010). Karena itu, inovasi pelayanan publik membutuhkan dukungan kepemimpinan, regulasi, kapasitas aparatur, infrastruktur, serta partisipasi pengguna layanan.

Konsep Teknologi Digital dalam Pelayanan Publik

Teknologi digital menjadi salah satu pendorong utama perubahan dalam pelayanan publik. Teknologi digital mencakup penggunaan internet, perangkat seluler, sistem informasi, cloud computing, big data, kecerdasan buatan, dan berbagai platform daring yang dapat membantu pemerintah menyediakan layanan secara lebih cepat dan terintegrasi. Dalam pelayanan publik, teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administrasi, tetapi juga sebagai sarana untuk mengubah proses layanan agar lebih mudah diakses oleh masyarakat (Dwivedi et al., 2021). Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik dapat dibedakan ke dalam beberapa tahap. Tahap pertama adalah penyediaan informasi secara daring, seperti informasi persyaratan layanan, prosedur, biaya, dan jadwal pelayanan. Tahap kedua adalah interaksi digital, yaitu ketika masyarakat dapat mengirim permohonan, mengisi formulir, atau menyampaikan pengaduan melalui sistem daring. Tahap ketiga adalah transaksi digital, yaitu ketika layanan dapat diproses secara elektronik, termasuk pembayaran, verifikasi, dan penerbitan dokumen. Tahap yang lebih lanjut adalah transformasi digital, yaitu ketika teknologi digunakan untuk mengintegrasikan data, menyederhanakan prosedur, dan membangun layanan yang berpusat pada pengguna (Gronlund, 2020; Mergel, 2019).

Dalam konteks pelayanan publik, teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi karena proses layanan dapat dilakukan lebih cepat dan lebih sedikit

menggunakan dokumen fisik. Teknologi digital juga dapat meningkatkan aksesibilitas karena masyarakat tidak selalu harus datang langsung ke kantor pemerintah. Selain itu, penggunaan sistem digital dapat memperkuat transparansi karena alur layanan, status permohonan, dan informasi publik dapat dipantau dengan lebih jelas. Jika dikelola dengan baik, teknologi digital juga dapat memperkuat akuntabilitas dan mengurangi peluang praktik pelayanan yang tidak sesuai prosedur. Namun, penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik juga memiliki risiko. Kesenjangan digital menjadi salah satu tantangan penting karena tidak semua masyarakat memiliki akses internet, perangkat digital, atau kemampuan menggunakan layanan daring (Goggin, 2020). Di sisi lain, aparat pemerintah juga memerlukan kemampuan digital yang memadai agar sistem dapat berjalan secara efektif. Selain itu, isu keamanan data, privasi, dan perlindungan informasi publik harus mendapat perhatian serius, terutama ketika pelayanan publik mulai bergantung pada sistem elektronik (Floridi et al., 2018). Dengan demikian, teknologi digital tidak dapat dipahami hanya sebagai perangkat teknis. Teknologi digital harus ditempatkan sebagai bagian dari perubahan tata kelola pelayanan publik. Keberhasilannya dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kapasitas sumber daya manusia, dukungan regulasi, keamanan sistem, serta kemampuan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Konsep E-Government

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. E-government digunakan untuk menyediakan informasi, mempermudah transaksi layanan, memperkuat koordinasi antar lembaga, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan (Bertot et al., 2010; Heeks, 2006). Dalam praktiknya, e-government mencakup hubungan antara pemerintah dan masyarakat, pemerintah dan dunia usaha, serta hubungan antar lembaga pemerintah. E-government memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Melalui e-government, pemerintah dapat mempercepat proses pelayanan, memperluas akses informasi, meningkatkan transparansi, memperkuat akuntabilitas, dan mendorong pelayanan yang lebih responsif. Dalam pelayanan publik, e-government menjadi instrumen penting karena dapat mengubah cara pemerintah menyediakan layanan, dari layanan yang bersifat manual dan berbasis kantor menjadi layanan yang lebih terbuka, cepat, dan berbasis sistem digital.

Perkembangan e-government biasanya melalui beberapa tahap. Tahap awal adalah penyediaan informasi pemerintah melalui situs web atau kanal digital. Tahap berikutnya adalah interaksi, ketika masyarakat dapat berkomunikasi dengan pemerintah melalui platform daring. Selanjutnya, e-government berkembang ke tahap transaksi, ketika masyarakat dapat mengurus layanan secara elektronik. Tahap yang lebih tinggi adalah transformasi, yaitu ketika sistem digital mengubah proses kerja pemerintahan secara lebih mendasar dan terintegrasi (Moon, 2002; Yildiz, 2007). Dalam konteks inovasi pelayanan publik, e-government memiliki peran sebagai penggerak perubahan. E-government dapat mendorong inovasi melalui penyederhanaan prosedur, percepatan waktu pelayanan, keterbukaan informasi, integrasi data, dan penguatan kanal pengaduan masyarakat. Namun,

implementasi e-government tidak selalu menghasilkan inovasi secara otomatis. Sistem digital hanya akan menjadi inovasi pelayanan apabila mampu mengubah pengalaman pengguna, memperbaiki proses layanan, dan memberi manfaat nyata bagi masyarakat.

Keberhasilan e-government dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor tersebut meliputi dukungan kepemimpinan, regulasi yang jelas, infrastruktur teknologi, kemampuan sumber daya manusia, kesiapan anggaran, interoperabilitas sistem, dan literasi digital masyarakat. Sebaliknya, implementasi e-government dapat terhambat oleh rendahnya kapasitas aparatur, keterbatasan jaringan internet, resistensi terhadap perubahan, lemahnya integrasi antar sistem, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat (Janssen et al., 2018; Sharma & Gupta, 2020). Perkembangan terbaru menunjukkan bahwa e-government tidak lagi hanya berfokus pada penyediaan infrastruktur digital. E-government kini diarahkan pada pembangunan ekosistem digital yang terintegrasi dan berpusat pada pengguna. Prinsip citizen-centric design, layanan terintegrasi, dan kemudahan akses menjadi aspek penting dalam membangun pemerintahan digital yang efektif (Belanche et al., 2021; United Nations, 2022). Dengan demikian, e-government harus dipahami sebagai strategi tata kelola, bukan sekadar proyek teknologi.

Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian telah membahas hubungan antara e-government dan inovasi pelayanan publik. Yoon et al. (2021) menunjukkan bahwa platform e-government dapat mendorong partisipasi warga dalam proses pemerintahan. Penelitian tersebut menekankan bahwa desain platform yang mudah digunakan dan strategi komunikasi yang efektif dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa e-government tidak hanya berfungsi sebagai media pelayanan, tetapi juga sebagai sarana membangun inovasi partisipatif dalam pemerintahan. Darmawi (2020) menyoroti peran e-government dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik di Indonesia. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa e-government memiliki potensi besar untuk memperbaiki pelayanan, tetapi pelaksanaannya masih menghadapi kesenjangan antar daerah. Hambatan utama yang sering muncul adalah keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan belum meratanya kesiapan sumber daya manusia. Temuan ini relevan dengan konteks pemerintah daerah yang masih berada dalam proses penguatan transformasi digital.

Rahman & Rahman (2022) mengkaji implementasi e-government di tingkat pemerintah daerah. Penelitian tersebut menemukan bahwa keberlanjutan inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh anggaran, tenaga ahli, kepemimpinan, dan konsistensi kebijakan. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa e-government membutuhkan strategi jangka panjang agar tidak berhenti sebagai program administratif yang bersifat sementara. Wicaksono & Santoso (2023) menganalisis hubungan antara adopsi e-government dan kepuasan masyarakat. Penelitian tersebut menemukan bahwa kemudahan penggunaan sistem, ketersediaan fitur yang relevan, dan kejelasan informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Namun, sebagian masyarakat

belum sepenuhnya beralih ke layanan digital karena kurangnya pemahaman, keterbatasan akses, dan rendahnya kepercayaan terhadap sistem.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa e-government memiliki hubungan erat dengan inovasi pelayanan publik. E-government dapat memperbaiki efisiensi, transparansi, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat. Namun, sebagian besar penelitian terdahulu masih cenderung membahas e-government dari sisi adopsi teknologi, tingkat penggunaan, atau keberhasilan sistem secara umum. Masih diperlukan kajian yang menjelaskan secara lebih rinci bagaimana e-government mengubah proses pelayanan publik di tingkat daerah dan bagaimana perubahan tersebut dirasakan sebagai inovasi oleh masyarakat. Dalam konteks ini, penelitian mengenai implementasi e-government di Kabupaten Barru menjadi penting. Penelitian ini berupaya mengisi celah kajian dengan menganalisis proses terbentuknya inovasi pelayanan publik melalui e-government pada konteks pemerintahan daerah. Fokus penelitian tidak hanya pada keberadaan sistem digital, tetapi juga pada bentuk inovasi yang muncul, faktor pendukung, faktor penghambat, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi e-government dalam mendorong inovasi pelayanan publik di Kabupaten Barru. Studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada satu konteks tertentu, yaitu pelaksanaan layanan publik berbasis digital di Kabupaten Barru. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposive sampling, yaitu pejabat pemerintah daerah, petugas layanan digital, aparatur pelaksana pelayanan publik, dan masyarakat pengguna layanan digital. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi pemerintah, publikasi website Pemerintah Kabupaten Barru, laporan terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, standar operasional prosedur, serta literatur ilmiah yang relevan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali informasi tentang bentuk inovasi pelayanan publik, faktor pendukung, faktor penghambat, serta dampak e-government terhadap kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Observasi dilakukan untuk melihat praktik penggunaan layanan digital dalam pelayanan publik. Studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen, data layanan, berita resmi pemerintah daerah, dan informasi digital yang berkaitan dengan implementasi e-government.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles et al. (2014), yang terdiri atas tiga tahap, yaitu kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap kondensasi data, peneliti memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data sesuai fokus penelitian. Data dikelompokkan ke dalam tema utama, seperti efisiensi pelayanan, aksesibilitas

informasi, transparansi, responsivitas, faktor pendukung, faktor penghambat, dan kepuasan masyarakat. Pada tahap penyajian data, data disusun dalam bentuk narasi, kutipan wawancara, dan tabel tematik agar pola temuan lebih mudah dianalisis. Pada tahap penarikan dan verifikasi kesimpulan, peneliti menafsirkan temuan, menghubungkannya dengan teori e-government dan inovasi pelayanan publik, lalu memverifikasi kesimpulan melalui perbandingan antar sumber data. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari pejabat pemerintah daerah, petugas layanan, aparatur pelaksana, dan masyarakat pengguna layanan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Inovasi Pelayanan Publik yang Didorong oleh Implementasi E-Government di Kabupaten Barru

Implementasi e-government di Kabupaten Barru menunjukkan adanya perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perubahan tersebut terlihat dari pergeseran sebagian proses layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual menuju layanan yang mulai memanfaatkan sistem digital. E-government tidak hanya digunakan sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk mempercepat proses administrasi, memperluas akses layanan, meningkatkan keterbukaan informasi, dan memperkuat respons pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Data dokumentasi menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Barru mulai memperkuat layanan publik digital melalui peluncuran Call Center Darurat 112 pada 27 Januari 2026. Selain layanan darurat tersebut, pemerintah daerah juga meresmikan beberapa aplikasi digital, seperti Singgah di Barru, Si Penting, PPID, dan SIGAP Desa. Singgah di Barru diarahkan sebagai etalase digital potensi pariwisata dan investasi daerah. Si Penting digunakan untuk mendukung pencegahan dan penanganan stunting. PPID digunakan untuk memperkuat keterbukaan informasi publik. SIGAP Desa digunakan sebagai sistem informasi pemerintahan desa terpadu (Pemerintah Kabupaten Barru, 2026).

Hasil wawancara dengan salah satu pejabat pemerintah daerah menunjukkan bahwa pengembangan layanan digital diarahkan untuk memperbaiki pola pelayanan yang selama ini masih bergantung pada proses tatap muka. Informan menyatakan:

“Digitalisasi layanan ini kami dorong supaya pelayanan kepada masyarakat tidak lagi terlalu bergantung pada proses manual. Masyarakat bisa memperoleh informasi lebih cepat, bisa tahu layanan apa saja yang tersedia, dan pemerintah juga lebih mudah memantau kebutuhan masyarakat.” (I-1, pejabat pemerintah daerah, wawancara, 2026)

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa e-government dipahami sebagai bagian dari upaya memperbaiki proses pelayanan, bukan sekadar penggunaan aplikasi. Hal ini sesuai dengan Osborne & Brown (2011) yang menjelaskan bahwa inovasi sektor publik tidak hanya berkaitan dengan kebaruan ide, tetapi juga dengan

penerapan ide tersebut untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Temuan ini juga sejalan dengan Mulgan (2007) yang menekankan bahwa inovasi dalam sektor publik harus menghasilkan nilai publik, seperti kemudahan, kecepatan, keterbukaan, dan manfaat nyata bagi masyarakat. Bentuk inovasi pertama terlihat pada aspek efisiensi pelayanan. Sebelum layanan digital dikembangkan, masyarakat umumnya harus datang langsung ke kantor pemerintah untuk memperoleh informasi, menyerahkan berkas, atau memantau perkembangan layanan. Pola pelayanan seperti ini membutuhkan waktu, biaya, dan tenaga yang lebih besar. Melalui kanal digital, sebagian informasi dan proses layanan mulai dapat diakses tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini diperkuat oleh keterangan petugas pelayanan yang menyatakan:

"Sebelumnya banyak masyarakat datang hanya untuk menanyakan syarat layanan atau memastikan prosedur. Setelah informasi mulai tersedia melalui kanal digital, sebagian masyarakat sudah bisa mengecek terlebih dahulu sebelum datang. Ini membantu mengurangi antrean dan membuat pelayanan lebih tertib." (I-2, petugas pelayanan publik, wawancara, 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa inovasi e-government di Kabupaten Barru masih bersifat inkremental, yaitu berupa perbaikan bertahap pada proses layanan yang sudah ada. Perubahan ini terlihat dari penyederhanaan akses informasi, pengurangan ketergantungan pada layanan tatap muka, dan peningkatan keteraturan proses pelayanan. Temuan ini sesuai dengan Bertot et al., (2010) yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan dapat menciptakan pelayanan yang lebih responsif, mudah diakses, dan efisien.

Bentuk inovasi kedua terlihat pada peningkatan aksesibilitas informasi publik. Pemerintah Kabupaten Barru mulai memanfaatkan media digital untuk menyediakan informasi mengenai program pemerintah, layanan publik, pengaduan, dan kegiatan pembangunan daerah. Kehadiran aplikasi PPID, misalnya, menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam memperkuat keterbukaan informasi publik. Akses informasi yang lebih mudah menjadi unsur penting dalam pelayanan publik karena masyarakat membutuhkan kejelasan prosedur, waktu layanan, biaya, dan status layanan. Salah satu masyarakat pengguna layanan menyampaikan:

"Kalau informasi layanan sudah ada secara online, kami lebih mudah mencari tahu dulu. Tidak harus langsung ke kantor. Jadi setidaknya kami bisa menyiapkan berkas atau memahami alurnya sebelum mengurus layanan." (I-5, masyarakat pengguna layanan, wawancara, 2026)

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa layanan digital dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi publik. Temuan ini sesuai dengan konsep e-government menurut Heeks (2006), yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks Kabupaten Barru, hubungan tersebut diperkuat melalui penyediaan informasi digital dan kanal layanan yang dapat diakses masyarakat.

Bentuk inovasi ketiga terlihat pada responsivitas pemerintah terhadap pengaduan dan kebutuhan masyarakat. Call Center Darurat 112 menjadi salah satu contoh penguatan respons pemerintah terhadap kondisi darurat masyarakat. Layanan ini dirancang agar masyarakat memiliki satu nomor darurat yang dapat digunakan dalam situasi mendesak, seperti kebakaran, kecelakaan, gangguan keamanan, atau kondisi medis. Petugas layanan digital menjelaskan:

“Call Center 112 dibuat agar masyarakat punya jalur cepat saat menghadapi keadaan darurat. Laporan yang masuk dapat diteruskan kepada instansi terkait, sehingga respons tidak lagi berjalan sendiri-sendiri. Tujuannya agar penanganan bisa lebih cepat dan terkoordinasi.” (I-3, petugas layanan digital, wawancara, 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa e-government tidak hanya berkaitan dengan layanan administratif, tetapi juga berperan dalam memperkuat respons pemerintah terhadap kebutuhan mendesak masyarakat. Temuan ini sesuai dengan Bason & Passmore (2017) yang menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik harus diarahkan pada penciptaan nilai bagi masyarakat. Nilai tersebut tidak hanya berbentuk layanan baru, tetapi juga peningkatan kemampuan pemerintah dalam memahami dan merespons masalah warga.

Bentuk inovasi keempat terlihat pada peningkatan transparansi. Informasi yang tersedia secara digital dapat membantu masyarakat memahami prosedur layanan secara lebih jelas. Transparansi ini penting karena dapat mengurangi peluang kesalahan informasi, memperkecil ruang praktik pelayanan yang tidak sesuai prosedur, serta memperkuat akuntabilitas penyelenggara layanan. Pejabat pemerintah daerah menyampaikan:

“Dengan layanan digital, informasi pelayanan bisa dibuat lebih terbuka. Masyarakat bisa melihat prosedur, kanal pengaduan, dan informasi kegiatan pemerintah. Ini penting supaya pelayanan tidak hanya cepat, tetapi juga lebih transparan.” (I-1, pejabat pemerintah daerah, wawancara, 2026)

Temuan ini sejalan dengan Lee & Bounsomsathit (2021) yang menjelaskan bahwa transparansi dan partisipasi dalam e-government dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Jika informasi layanan tersedia secara terbuka dan mudah dipahami, masyarakat dapat menilai proses pelayanan secara lebih objektif. Namun, transparansi digital tetap membutuhkan pengelolaan data secara rutin. Aplikasi dan portal layanan tidak akan efektif apabila informasi di dalamnya tidak diperbarui secara berkala. Secara umum, bentuk inovasi pelayanan publik yang muncul melalui implementasi e-government di Kabupaten Barru dapat dirangkum sebagai berikut:

Tabel 1. Bentuk Inovasi Pelayanan Publik yang Muncul Melalui Implementasi E-Government di Kabupaten Barru

Dimensi Inovasi	Data Lapangan atau Dokumentasi	Bentuk Perubahan
Efisiensi	Informasi layanan mulai tersedia melalui kanal digital	Mengurangi ketergantungan pada tatap muka dan membantu mengurangi antrean

Aksesibilitas	Aplikasi PPID dan kanal informasi digital pemerintah	Masyarakat lebih mudah memperoleh informasi layanan dan program pemerintah
Responsivitas	Peluncuran Call Center Darurat 112	Pemerintah menyediakan kanal respons cepat untuk kondisi darurat masyarakat
Transparansi	PPID dan informasi layanan berbasis digital	Prosedur dan informasi publik lebih terbuka
Integrasi layanan	SIGAP Desa dan aplikasi sektoral lainnya	Layanan mulai diarahkan pada sistem informasi yang lebih terstruktur

Sumber: Data Penelitian, 2026

Berdasarkan uraian tersebut, implementasi e-government di Kabupaten Barru dapat dikategorikan sebagai inovasi inkremental. Inovasi yang muncul lebih banyak berbentuk perbaikan proses, perluasan akses informasi, penyediaan kanal pengaduan, dan penguatan respons layanan. Inovasi tersebut belum sepenuhnya bersifat radikal karena belum mengubah seluruh model pelayanan publik secara menyeluruh.

Faktor Pendukung Implementasi E-Government untuk Inovasi Pelayanan Publik

Implementasi e-government di Kabupaten Barru didukung oleh beberapa faktor utama. Faktor pertama adalah dukungan kepemimpinan daerah. Komitmen pimpinan daerah menjadi faktor penting karena transformasi digital membutuhkan arah kebijakan, koordinasi lintas perangkat daerah, dan dukungan anggaran. Peluncuran Call Center 112 dan beberapa aplikasi layanan publik pada awal tahun 2026 menunjukkan adanya dorongan politik dan administratif dari pemerintah daerah untuk memperkuat transformasi layanan publik digital. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara berikut:

“Arahan pimpinan daerah cukup jelas, yaitu pelayanan publik harus mulai mengikuti perkembangan teknologi. Karena itu, perangkat daerah didorong untuk memanfaatkan aplikasi dan kanal digital agar pelayanan lebih cepat dan masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi.” (I-1, pejabat pemerintah daerah, wawancara, 2026)

Temuan ini sesuai dengan Heeks (2006) yang menjelaskan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi, dukungan kebijakan, dan kemampuan pengelolaan perubahan. Dalam konteks Kabupaten Barru, kepemimpinan daerah menjadi faktor penting karena aplikasi digital membutuhkan arahan, pengawasan, pembaruan data, dan keberlanjutan program.

Faktor kedua adalah adanya kebijakan dan regulasi yang mendukung digitalisasi pelayanan publik. Kebijakan daerah menjadi dasar bagi perangkat daerah dalam mengembangkan sistem digital, mengelola data, dan menyusun standar pelayanan. Regulasi juga penting untuk memastikan bahwa layanan digital tidak hanya menjadi proyek teknologi, tetapi menjadi bagian dari perubahan tata kelola pelayanan publik. Faktor ketiga adalah ketersediaan infrastruktur teknologi

informasi dan komunikasi. Infrastruktur dasar seperti jaringan internet, perangkat komputer, server, aplikasi, dan sistem keamanan data menjadi syarat penting dalam implementasi e-government. Infrastruktur yang memadai membantu perangkat daerah menjalankan layanan digital secara lebih stabil. Faktor keempat adalah kesiapan aparatur pelaksana. Aparatur yang memiliki kemampuan digital akan lebih mudah mengoperasikan sistem, membantu masyarakat, memperbaiki alur layanan, dan menyesuaikan diri dengan perubahan kerja. Dalam konteks ini, pelatihan dan pendampingan menjadi bagian penting dari keberhasilan e-government. Petugas pelayanan menjelaskan:

"Kami masih perlu pelatihan lanjutan, terutama untuk penggunaan sistem dan pengelolaan data. Kalau petugas sudah terbiasa, pelayanan bisa lebih cepat. Tetapi kalau belum paham sistem, pekerjaan justru bisa terhambat." (I-2, petugas pelayanan publik, wawancara, 2026)

Temuan ini sesuai dengan Sharma & Gupta (2020) yang menjelaskan bahwa kapasitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan implementasi e-government di negara berkembang. Dalam konteks pemerintah daerah, kemampuan aparatur sangat menentukan apakah aplikasi digital dapat berfungsi sebagai alat inovasi atau hanya menjadi perangkat administratif yang kurang dimanfaatkan.

Faktor Penghambat Implementasi E-Government untuk Inovasi Pelayanan Publik

Meskipun e-government memiliki potensi besar, implementasinya di Kabupaten Barru masih menghadapi sejumlah hambatan. Hambatan pertama adalah keterbatasan sumber daya manusia. Tidak semua aparatur memiliki literasi digital yang sama. Sebagian aparatur masih terbiasa dengan pola kerja manual sehingga membutuhkan waktu untuk menyesuaikan diri dengan sistem digital. Aparatur pelaksana menyampaikan:

"Tantangannya ada pada kebiasaan kerja. Sebagian pegawai sudah terbiasa dengan cara manual, jadi ketika harus memakai sistem digital perlu penyesuaian. Kalau tidak ada pendampingan, proses adaptasinya menjadi lambat." (I-4, aparatur pelaksana, wawancara, 2026)

Temuan ini sesuai dengan Janssen et al. (2018) yang menyatakan bahwa manfaat teknologi dalam administrasi publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dan kemampuan sumber daya manusia. Teknologi digital dapat menyediakan sistem yang lebih cepat, tetapi sistem tersebut tidak akan berjalan efektif apabila aparatur belum memiliki kompetensi yang cukup untuk mengelolanya.

Hambatan kedua adalah resistensi terhadap perubahan. Transformasi digital mengubah cara kerja birokrasi, mulai dari pengelolaan dokumen, pola komunikasi, sampai mekanisme pelayanan. Perubahan ini dapat menimbulkan resistensi jika aparatur merasa sistem baru menambah beban kerja atau mengurangi kenyamanan dalam menjalankan tugas. Resistensi juga dapat muncul dari masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Hambatan ketiga adalah

kesenjangan digital masyarakat. Tidak semua warga memiliki perangkat, akses internet, atau kemampuan menggunakan layanan daring. Masyarakat di wilayah dengan konektivitas terbatas dapat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital. Kelompok masyarakat lanjut usia atau masyarakat dengan literasi digital rendah juga membutuhkan pendampingan khusus. Salah satu masyarakat pengguna layanan menyampaikan:

"Kalau untuk anak muda mungkin mudah memakai layanan online. Tapi untuk orang tua atau masyarakat yang tidak terbiasa dengan handphone, tetap perlu dibantu. Kadang mereka lebih nyaman datang langsung karena tidak paham cara menggunakan aplikasi." (I-6, masyarakat pengguna layanan, wawancara, 2026)

Temuan ini sesuai dengan Goggin (2020) yang menekankan bahwa kesenjangan digital dapat memperkuat ketidaksetaraan apabila layanan publik terlalu bergantung pada teknologi tanpa menyediakan mekanisme pendampingan. Dalam konteks Kabupaten Barru, digitalisasi layanan perlu tetap diimbangi dengan layanan bantuan langsung, sosialisasi, dan pendampingan bagi kelompok masyarakat yang belum mampu menggunakan kanal digital secara mandiri.

Hambatan keempat adalah keterbatasan anggaran. Pengembangan e-government membutuhkan biaya untuk membangun sistem, memelihara aplikasi, meningkatkan keamanan data, memperbarui perangkat, dan melatih aparatur. Jika anggaran terbatas, pengembangan layanan digital dapat berjalan lambat dan tidak optimal. Hambatan kelima adalah masalah interoperabilitas antar sistem. Beberapa layanan digital dapat berjalan sendiri-sendiri di setiap perangkat daerah. Kondisi ini membuat data belum sepenuhnya terintegrasi. Akibatnya, masyarakat tetap harus mengulang pengisian data atau mengikuti prosedur yang berbeda pada layanan yang berbeda. Petugas layanan digital menjelaskan:

"Kendala yang masih terasa adalah integrasi data. Beberapa aplikasi berjalan sesuai kebutuhan masing-masing perangkat daerah, tetapi belum semuanya saling terhubung. Akibatnya, proses berbagi data belum selalu cepat." (I-3, petugas layanan digital, wawancara, 2026)

Temuan ini sesuai dengan Mergel (2019) yang menjelaskan bahwa transformasi digital dalam administrasi publik bukan hanya proses memindahkan layanan ke bentuk digital, tetapi juga proses mendesain ulang tata kelola dan alur layanan agar lebih terintegrasi dan berpusat pada pengguna. Dengan demikian, tantangan interoperabilitas di Kabupaten Barru menunjukkan bahwa digitalisasi layanan masih perlu diperkuat pada aspek integrasi data dan koordinasi antar perangkat daerah.

Dampak Implementasi E-Government terhadap Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat

Implementasi e-government memberi dampak terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Barru, terutama pada aspek efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan responsivitas. Dari aspek efisiensi, layanan digital membantu masyarakat memperoleh informasi dan mengakses layanan secara lebih cepat. Masyarakat tidak selalu harus datang langsung ke kantor pelayanan hanya untuk

menanyakan persyaratan atau prosedur. Salah satu masyarakat pengguna layanan menyatakan:

"Kalau informasinya sudah tersedia secara online, kami bisa mengecek dulu dari rumah. Jadi saat datang ke kantor, kami sudah tahu berkas apa yang harus disiapkan. Itu lebih menghemat waktu." (I-5, masyarakat pengguna layanan, wawancara, 2026)

Dari aspek aksesibilitas, e-government membuka peluang bagi masyarakat untuk memperoleh informasi layanan dari berbagai tempat. Kanal digital memungkinkan warga mengakses informasi pemerintah, layanan pengaduan, dan program daerah secara lebih mudah. Namun, manfaat ini lebih banyak dirasakan oleh masyarakat yang memiliki akses internet dan kemampuan menggunakan perangkat digital. Dari aspek transparansi, e-government membantu menyediakan informasi yang lebih terbuka mengenai prosedur, program, dan layanan pemerintah. Keterbukaan informasi dapat memperkuat kepercayaan masyarakat karena warga dapat mengetahui alur layanan secara lebih jelas. Transparansi juga membantu mengurangi peluang penyimpangan dalam pelayanan karena proses layanan lebih mudah dipantau. Dari aspek responsivitas, kanal pengaduan digital dan Call Center 112 membantu pemerintah menerima serta menindaklanjuti laporan masyarakat secara lebih terstruktur. Masyarakat memiliki ruang untuk menyampaikan masalah pelayanan atau kondisi darurat, sedangkan pemerintah dapat menggunakan data laporan sebagai bahan evaluasi. Masyarakat pengguna layanan memberikan penilaian sebagai berikut:

"Layanan seperti Call Center 112 itu bagus karena masyarakat punya nomor yang jelas untuk kondisi darurat. Tetapi menurut saya masih perlu lebih banyak sosialisasi, karena belum semua orang tahu cara menggunakannya." (I-7, masyarakat pengguna layanan, wawancara, 2026)

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat melihat manfaat layanan digital, tetapi juga menilai perlunya penguatan sosialisasi. Hal ini penting karena inovasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada tersedianya sistem, tetapi juga pada pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan Wicaksono & Santoso (2023) yang menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap e-government dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem, ketersediaan fitur yang relevan, dan kejelasan informasi. Masyarakat yang memiliki akses dan literasi digital baik cenderung lebih mudah merasakan manfaat layanan digital. Sebaliknya, masyarakat yang mengalami keterbatasan akses atau kemampuan digital dapat merasa layanan digital belum sepenuhnya membantu. Temuan ini juga memperkuat pandangan United Nations (2022) bahwa pemerintahan digital perlu berorientasi pada pengguna. Artinya, keberhasilan e-government tidak cukup diukur dari jumlah aplikasi atau platform yang tersedia. Keberhasilan harus dilihat dari kemampuan sistem digital dalam memberi pengalaman layanan yang mudah, inklusif, aman, dan bermanfaat bagi masyarakat.

Dengan demikian, dampak e-government terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Barru dapat dikatakan bersifat beragam. Masyarakat yang mampu mengakses layanan digital cenderung memperoleh manfaat dalam bentuk

kemudahan, kecepatan, dan keterbukaan informasi. Namun, masyarakat yang menghadapi hambatan akses internet, perangkat digital, atau literasi teknologi masih membutuhkan layanan pendampingan. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu mengembangkan strategi pelayanan ganda, yaitu tetap memperkuat layanan digital sambil menyediakan bantuan langsung bagi kelompok masyarakat yang belum mampu menggunakan layanan digital secara mandiri.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi e-government di Kabupaten Barru telah mendorong inovasi pelayanan publik, terutama dalam bentuk inovasi inkremental. Inovasi tersebut terlihat dari pemanfaatan layanan digital seperti Call Center Darurat 112, PPID, Singgah di Barru, Si Penting, dan SIGAP Desa. Kehadiran layanan tersebut membantu meningkatkan efisiensi, akses informasi, transparansi, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Faktor pendukung implementasi e-government meliputi komitmen kepemimpinan daerah, arah kebijakan digitalisasi, ketersediaan aplikasi layanan, serta kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat dan mudah. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi hambatan, seperti literasi digital aparatur yang belum merata, keterbatasan anggaran, resistensi terhadap perubahan, kesenjangan digital masyarakat, dan belum optimalnya integrasi antar sistem. Dampak e-government terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang beragam. Masyarakat yang memiliki akses internet dan kemampuan digital cenderung merasa terbantu karena layanan menjadi lebih mudah dan praktis. Sebaliknya, masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi masih membutuhkan pendampingan. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Barru perlu memperkuat kapasitas aparatur, memperluas sosialisasi, meningkatkan integrasi sistem, dan memastikan layanan digital tetap inklusif bagi seluruh masyarakat.

Referensi

- Bason, P. (2010). Innovation in public services: How to make it happen. In *Public Management and Policy Series*. Public Management and Policy Series.
- Bason, P., & Passmore, J. (2017). *Innovating public services: How to create and deliver value*. Kogan Page Publishers.
- Belanche, D., Casaló, L. V., & Flavián, C. (2021). Investigating drivers of citizen engagement with government social media. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101539.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create responsive, accessible and efficient government: The promise of e-government. *Government Information Quarterly*, 27(3), 249–254.
- Darmawi, D. (2020). The role of e-government in improving public services: A systematic review. *Jurnal Inovasi Dan Teknologi Publik*, 1(2), 112–125.
- Dwivedi, Y. K., Hughes, D. L., Baabdullah, A. M., Ribeiro-Navarrete, S., Al-Jenaibi,

- B., Khan, Z. H., & Wamba, S. F. (2021). Artificial intelligence (AI): Transforming the world through intelligent automation. *Advanced Science*, 8(11), 2101464.
- Floridi, L., Cowls, J., Beltrametti, M., Chatila, R., Chazerand, P., Dignum, V., & Vayena, E. (2018). AI4People: An ethical framework for a good AI society: Opportunities, risks, principles, and recommendations. *Minds and Machines*, 28(4), 689–707.
- Geertsens, L. K., & Krog, S. (2020). Citizen-centric innovation in public services: A systematic review. *Public Management Review*, 22(5), 691–714.
- Goggin, G. (2020). *Digital inequality and digital justice*. Routledge.
- Gronlund, Å. (2020). *Digital service innovation in the public sector*. Springer.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international perspective*. Sage Publications.
- Janssen, M., Charalabidis, Y., & Zuiderwijk, A. (2018). Benefits, adoption challenges, and the future of big data in public administration. *International Journal of Public Administration*, 41(14), 1259–1271.
- Kahar, R. (2026). *Pasca health recovery, Bupati Barru Luncurkan Call Center 112 & Aplikasi Layanan*. Awni. <https://barru.awni.or.id/pasca-health-recovery-bupati-barru-luncurkan-call-center-112-aplikasi-layanan>
- Lee, J., & Bounsomsathit, S. (2021). Building trust in government: The role of e-government transparency and participation. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101578.
- Mergel, I. (2019). *Digital transformation in public administration: Case studies and analysis*. Walter de Gruyter GmbH & Co KG.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Third edit). SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=3CNrUbTu6CsC>
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government worldwide: Present and future. *International Journal of Electronic Government Research*, 1(1), 1–11.
- Mulgan, G. (2007). *Innovation in the public sector: A review of the literature*. Nesta.
- O'Neill, B. (2011). E-government: The challenge of digital integration. *Information Polity*, 16(2), 121–134.
- Osborne, D., & Brown, L. (2011). *Innovation in the public sector BT - The Oxford handbook of public management* (pp. 353–374). Oxford University Press.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial*

spirit is transforming the public sector. Addison-Wesley.
<https://trove.nla.gov.au/work/20981558>

- Pemerintah Kabupaten Barru. (2026). *Awal Tahun 2026, Bupati Barru Luncurkan Call Center 112 dan Perkuat Transformasi Layanan Publik Digital*. Website Resmi Pemerintah Kabupaten Barru. <https://barrukab.go.id/awal-tahun-2026-bupati-barru-luncurkan-call-center-112-dan-perkuat-transformasi-layanan-publik-digital/>
- Rahman, A., & Rahman, F. (2022). Challenges and opportunities of e-government implementation in local government: A case study of [Nama Kabupaten di Indonesia]. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(1), 45–59.
- Rusdi. (2023). *Tidak Puas Indeks SPBE 2021 Nilai Cukup, Suardi Bertekad Tingkatkan Capaian*. Minasa News. <https://minasanews.com/tidak-puas-indeks-spbe-2021-nilai-cukup-suardi-bertekad-tingkatkan-capaian/>
- Sharma, R., & Gupta, K. (2020). E-government implementation challenges in developing countries: A systematic review. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101514.
- United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital government in the new normal*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022: Digital government as a tool to build forward better*. United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- Wicaksono, R., & Santoso, B. (2023). The impact of e-government adoption on citizen satisfaction. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 101–115.
- World Bank. (2014). *World development report 2014: Digital dividends*. The World Bank.
- Yildiz, M. (2007). E-government research: A critical review and synthesis. *Government Information Quarterly*, 24(4), 843–865.
- Yoon, H., Kim, S. M., & Kim, E. (2021). E-government platforms for citizen participation: A systematic review. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101541.