

Penerapan Sistem *E-government* dalam Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Camat Selong Kabupaten Lombok Timur

Agus Kurniawan ^{1*}, Basri Mulyani ², Johan Maligan³

^{1,2,3} Fakultas Hukum Universitas Gunung Rinjani, Lombok Timur, NTB

Corresponding Author's e-mail : abyandwikurniawan@gmail.com



e-ISSN: 2964-0962

SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat>

Vol. 5, No. 4, Agustus 2026

Page: 2801 - 2823

Available at:

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat/article/view/2968>

DOI:

<https://doi.org/10.55681/seikat.v5i4.2968>

Article History:

Received: 21-06-2026

Revised: 27-08-2026

Accepted: 27-08-2026

Abstract : *This study analyzes the effectiveness of the e-government system in processing Certificates of Financial Need (SKTM) at the Selong Subdistrict Office in East Lombok Regency, and identifies the factors that support and hinder its implementation. This study employs an empirical legal method with a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and a review of documents involving subdistrict government officials and service users. The research result shows that the implementation of the e-government system has had a positive impact on improving the quality of public services, particularly in terms of service speed, administrative accuracy, transparency, and ease of access to services for the public. The use of electronic systems helps government officials with data collection, verification, data storage, and document printing more effectively than the previous manual system. The effectiveness of SKTM processing services through the e-government system is evident in the reduced processing time and increased public satisfaction with administrative services at the Selong Subdistrict Office. Factors supporting the implementation of the e-government system include government policy support, civil servant commitment, the availability of technological infrastructure, and the public's growing demand for fast and convenient services. Meanwhile, inhibiting factors include limited internet connectivity, low levels of public digital literacy, civil servants' limited proficiency in information technology, and suboptimal integration of service systems across agencies. This study indicates that the development of e-government at the subdistrict level still requires strengthening of technological infrastructure and enhancement of human resource capacity so that digital-based public services can operate more effectively and sustainably*

Keywords : *E-Government, Public Services, Certificate of Financial Need, Service Effectiveness, Digital Transformation*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan sistem *e-government* dalam pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Camat Selong Kabupaten Lombok Timur, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasinya. Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi yang dilakukan terhadap aparatur pemerintah kecamatan dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-government* telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, ketepatan administrasi, transparansi, dan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Penggunaan sistem elektronik membantu aparatur dalam proses pendataan, verifikasi, penyimpanan data, dan pencetakan dokumen secara lebih efektif dibandingkan sistem manual sebelumnya. Efektivitas pelayanan pengurusan SKTM melalui sistem *e-*

government terlihat dari berkurangnya waktu pelayanan dan meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Camat Selong. Faktor pendukung penerapan sistem *e-government* meliputi dukungan kebijakan pemerintah, komitmen aparatur, tersedianya sarana teknologi, dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan praktis. Sementara itu, faktor penghambat meliputi keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kemampuan aparatur dalam penguasaan teknologi informasi, serta belum optimalnya integrasi sistem pelayanan antarinstitusi. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan *e-government* di tingkat kecamatan masih memerlukan penguatan infrastruktur teknologi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci : *E-Government*, Pelayanan Publik, Surat Keterangan Tidak Mampu, Efektivitas Pelayanan, Transformasi Digital

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan menjadi salah satu bentuk transformasi administrasi publik yang berkembang pesat di era digital. Perkembangan teknologi mendorong pemerintah untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui penerapan *electronic government*. Konsep *e-government* pada dasarnya merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dunia usaha, maupun antarinstitusi pemerintahan.¹ Kehadiran *e-government* tidak hanya dimaksudkan untuk mempermudah proses administrasi, tetapi juga menjadi instrumen reformasi birokrasi guna mewujudkan *good governance*.² Dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, penerapan *e-government* menjadi langkah strategis untuk mengatasi berbagai persoalan pelayanan publik yang selama ini identik dengan prosedur yang lambat, birokrasi yang berbelit, serta rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.³

Pemerintah Indonesia telah menempatkan pengembangan *e-government* sebagai salah satu prioritas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini terlihat dari berbagai regulasi dan kebijakan yang mendorong digitalisasi pelayanan publik, seperti Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kebijakan tersebut menunjukkan komitmen pemerintah dalam membangun tata kelola pemerintahan yang modern dan berbasis teknologi informasi. Melalui penerapan sistem digital, pemerintah diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, meminimalisasi praktik maladministrasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintahan.⁴

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memberikan kemudahan, kepastian, kecepatan, dan keterjangkauan kepada masyarakat. Dalam praktiknya, masyarakat sering menghadapi berbagai kendala dalam memperoleh pelayanan administrasi, seperti prosedur yang panjang, kurangnya transparansi, keterbatasan informasi, hingga lambatnya proses penyelesaian dokumen. Kondisi tersebut menyebabkan munculnya

¹ S. Syamsuddin *et al.*, "Systematic Literature Review: Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik," *Jurnal Academia Praja* 8, no. 1 (Februari 2025): 91–109, doi: 10.36859/jap.v8i1.3252.

² S. N. Hakim, S. Rosyadi, dan S. Noviko, "Public Policy and Management Inquiry," *Public Policy and Management Inquiry* 7, no. 2 (November 2023): 766–766, doi: 10.20884/1.ppmi.2023.7.2.9785.

³ A. R. Siregar *et al.*, "The Influence of E Government on Public Service Quality," *International Journal of Economic Research and Financial Accounting (IJERFA)* 3, no. 2 (Januari 2025), doi: 10.55227/ijerfa.v3i2.295.

⁴ A. N. I. Sabri, B. Setiawati, dan A. Taufik, "Efektivitas Transformasi Birokrasi Era Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar," *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 6, no. 1 (Februari 2025): 104–116, doi: 10.26618/kimap.v6i1.17396.

tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat dan berbasis teknologi.⁵ Oleh karena itu, penerapan *e-government* dipandang sebagai solusi yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan administrasi yang krusial dan banyak dibutuhkan masyarakat adalah pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu. SKTM merupakan dokumen resmi yang diterbitkan pemerintah sebagai bukti legitimasi bahwa seseorang atau suatu keluarga tergolong dalam kategori masyarakat kurang mampu secara ekonomi. Surat ini memiliki peranan strategis karena menjadi syarat mutlak untuk mengakses berbagai bantuan sosial, layanan kesehatan, bantuan pendidikan, hingga program pemerintah lainnya. Tingginya urgensi masyarakat terhadap SKTM menjadikan pelayanan pengurusannya harus diselenggarakan secara cepat, tepat, dan mudah diakses. Sebaliknya, apabila proses pelayanan berlangsung lambat atau rumit, hal tersebut tidak hanya menghambat pemenuhan hak-hak dasar warga negara, tetapi juga berpotensi mengikis kepercayaan publik terhadap integritas birokrasi.⁶

Dalam konteks pelayanan publik, pengurusan SKTM membutuhkan koordinasi administrasi yang sinergis antara pemerintah desa atau kelurahan dengan pihak kecamatan. Selama ini, proses pengurusan SKTM di berbagai daerah masih dominan dilakukan secara manual, mulai dari pengajuan berkas fisik hingga proses verifikasi data yang bersifat konvensional. Sistem manual sering kali memicu inefisiensi, seperti penumpukan dokumen, keterlambatan pelayanan, serta tingginya risiko kesalahan administrasi. Selain itu, ketergantungan pada prosedur manual memaksa masyarakat untuk hadir secara fisik di kantor pelayanan, yang pada akhirnya menambah beban waktu dan biaya. Mengacu pada praktik tata kelola pemerintahan yang modern, digitalisasi pelayanan publik terbukti mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas dengan cara mengurangi hambatan birokrasi dan memfasilitasi verifikasi data yang lebih presisi.⁷ Kondisi ini menegaskan bahwa model pelayanan administrasi berbasis manual sudah tidak lagi relevan dengan tuntutan era digital yang menghendaki sistem pelayanan yang cepat, praktis, dan akuntabel. Meskipun demikian, transisi menuju model pelayanan digital ini sering kali terhambat oleh keterbatasan infrastruktur teknologi dan kesiapan sumber daya manusia di tingkat lokal.⁸

Penerapan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan dan surat-menyurat menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah. Melalui sistem berbasis digital, proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih sederhana dan terintegrasi. Penggunaan teknologi memungkinkan proses pengajuan, verifikasi, hingga penerbitan surat dilakukan secara elektronik sehingga dapat menghemat waktu pelayanan. Selain itu, sistem digital juga mampu meningkatkan transparansi karena masyarakat dapat mengetahui tahapan pelayanan secara lebih jelas. Dengan demikian, penerapan *e-government* tidak hanya berfungsi sebagai alat modernisasi birokrasi, tetapi juga menjadi sarana untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.⁹

⁵ I. P. A. Jayasinga, M. Akib, dan F. Sumarja, "Digitalization of Population Administration Services is a Inevitability, Hope and Challenge" (Januari 2024), doi: 10.4108/eai.25-5-2024.2348945.

⁶ B. A. Nafi'ah, "Challenges of Implementing an Electronic-Based Government System in Local Governments," *KnE Social Sciences* (Mei 2022), doi: 10.18502/kss.v7i9.10932.

⁷ R. R. Al'libani et al., "Implementasi E-Government Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Kabupaten Banyuwangi," *Jurnal Progress Administrasi Publik* 5, no. 2 (November 2025): 117–125, doi: 10.37090/pwjzrw78.

⁸ Ruaina dan M. D. HS, "Tata Cara Pelayanan dan Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur," *Journal of Law and Economics* 2, no. 1 (Mei 2023): 1–9, doi: 10.56347/jle.v2i1.116.

⁹ B. D. Kencono, H. H. Putri, dan T. W. Handoko, "Transformasi Pemerintahan Digital: Tantangan dalam Perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia," *JIIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 7, no. 2 (Februari 2024): 1498–1506, doi: 10.54371/jiip.v7i2.3519.

Kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai instansi yang berada dekat dengan masyarakat, kantor kecamatan menjadi salah satu ujung tombak pelayanan administrasi pemerintahan. Oleh sebab itu, penerapan sistem *e-government* di tingkat kecamatan sangat penting untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif dan responsif. Salah satu kecamatan yang mulai menerapkan sistem pelayanan berbasis teknologi adalah Kantor Camat Selong Kabupaten Lombok Timur. Penerapan sistem digital dalam pelayanan administrasi diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen, termasuk Surat Keterangan Tidak Mampu, meskipun dalam implementasinya masih sering menghadapi kendala seperti terbatasnya infrastruktur, rendahnya literasi digital, serta hambatan manajemen dan kebijakan internal.¹⁰¹¹

Kabupaten Lombok Timur sebagai salah satu wilayah dengan jumlah penduduk yang cukup besar memiliki kebutuhan pelayanan administrasi yang tinggi. Kecamatan Selong sebagai pusat pemerintahan dan aktivitas masyarakat di Kabupaten Lombok Timur menghadapi tuntutan pelayanan yang semakin kompleks. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan mudah diakses, terutama dalam pengurusan dokumen yang berkaitan dengan kebutuhan sosial dan ekonomi. Dalam kondisi tersebut, penerapan *e-government* menjadi salah satu upaya pemerintah kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan sistem berbasis teknologi diharapkan mampu mengurangi hambatan birokrasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi.

Meskipun penerapan *e-government* menawarkan berbagai kemudahan, pelaksanaannya di tingkat daerah tidak selalu berjalan optimal. Berbagai kendala masih sering ditemukan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana teknologi, rendahnya kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan berbasis elektronik. Selain itu, masalah jaringan internet dan kurangnya integrasi sistem juga dapat memengaruhi efektivitas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan *e-government* tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga kesiapan aparatur pemerintah dan masyarakat dalam memanfaatkan sistem tersebut.

Dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Camat Selong, masih ditemukan beberapa permasalahan yang menjadi perhatian. Sebagian masyarakat mengeluhkan proses pelayanan yang belum sepenuhnya efektif meskipun telah menggunakan sistem berbasis elektronik. Kendala seperti lambatnya proses verifikasi data, gangguan jaringan internet, serta keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan digital masih sering terjadi. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang lebih memilih melakukan pengurusan secara langsung karena kurang memahami penggunaan sistem elektronik yang diterapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi *e-government* dalam pelayanan pengurusan SKTM belum sepenuhnya berjalan secara optimal sesuai dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Permasalahan lainnya berkaitan dengan kesiapan aparatur dalam menjalankan sistem pelayanan berbasis elektronik. Dalam beberapa kondisi, kemampuan teknis pegawai dalam mengoperasikan sistem digital masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien. Di sisi lain, keterbatasan fasilitas pendukung seperti perangkat komputer dan stabilitas

¹⁰ L. Choirunnisa et al., "Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia," *Sosio Yustisia Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial* 3, no. 1 (Agustus 2023): 71–95, doi: 10.15642/sosyus.v3i1.401.

¹¹ Arifin L. Adu, R. Hartanto, dan S. Fauziati, "Hambatan-Hambatan Dalam Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Pemerintah Daerah," *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)* 5, no. 3 (Desember 2022): 215–223, doi: 10.33387/jiko.v5i3.5344.

jaringan internet juga menjadi hambatan dalam proses pelayanan. Apabila kendala-kendala tersebut tidak segera diatasi, maka tujuan penerapan *e-government* untuk menciptakan pelayanan yang efektif, transparan, dan akuntabel akan sulit tercapai. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bagaimana penerapan sistem *e-government* dalam pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Camat Selong Kabupaten Lombok Timur serta mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam pelaksanaannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian hukum empiris dengan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan hukum empiris digunakan karena penelitian ini berfokus pada pelaksanaan hukum dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya terkait penerapan sistem *e-government* dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Camat Selong Kabupaten Lombok Timur. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan mendalam mengenai proses implementasi pelayanan berbasis elektronik yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan serta berbagai permasalahan yang muncul dalam pelaksanaannya. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kondisi nyata di lapangan, baik yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan, efektivitas sistem yang digunakan, maupun respons masyarakat terhadap penerapan *e-government* dalam pelayanan administrasi publik.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui penelitian lapangan dengan teknik wawancara. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada pihak-pihak yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan SKTM. Narasumber penelitian ini adalah Sekretaris Camat Selong, operator pelayanan administrasi, serta masyarakat pengguna layanan. Sementara itu, observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan berbasis elektronik yang diterapkan di kantor kecamatan, termasuk penggunaan sistem digital, alur pelayanan, serta kendala yang dihadapi dalam praktiknya. Wawancara dan observasi dilaksanakan pada April 2026. Adapun data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap berbagai bahan hukum dan literatur yang relevan, seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, dokumen resmi pemerintah, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *e-government* dan pelayanan publik.

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif interaktif yang dilakukan secara bertahap melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi terlebih dahulu diklasifikasikan dan diseleksi berdasarkan fokus penelitian, kemudian disusun secara sistematis untuk mempermudah proses analisis. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif sehingga dapat menggambarkan secara jelas penerapan sistem *e-government* dalam pelayanan pengurusan SKTM di Kantor Camat Selong Kabupaten Lombok Timur. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil interpretasi data yang telah dianalisis guna menjawab rumusan masalah penelitian serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan berbasis elektronik tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Sistem *E-government* dalam Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Camat Selong Kabupaten Lombok Timur

Penerapan sistem *e-government* dalam pelayanan publik merupakan salah satu bentuk modernisasi administrasi pemerintahan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam birokrasi pemerintahan tidak hanya diarahkan pada percepatan pelayanan, tetapi juga untuk menciptakan sistem administrasi yang lebih transparan, efektif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam konteks pelayanan administrasi di tingkat kecamatan, penggunaan sistem elektronik menjadi bagian penting dalam menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan efisien. Sebagaimana ditegaskan dalam berbagai studi, efektivitas sistem pemerintahan berbasis elektronik sangat bergantung pada sinergi antara kebijakan internal, kesiapan infrastruktur, serta budaya birokrasi yang adaptif.¹² Salah satu bentuk implementasi *e-government* yang diterapkan di Kantor Camat Selong Kabupaten Lombok Timur adalah pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu berbasis sistem elektronik.

Pelayanan SKTM memiliki peranan krusial karena berkaitan langsung dengan akses masyarakat terhadap layanan dasar sosial, pendidikan, kesehatan, dan berbagai program bantuan pemerintah. Surat Keterangan Tidak Mampu berfungsi sebagai instrumen administratif utama untuk memastikan bantuan tepat sasaran.¹³ Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen ini menuntut pemerintah kecamatan untuk menyelenggarakan pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga tepat dan mudah diakses. Sebagaimana ditegaskan dalam berbagai literatur, transformasi digital melalui *e-government* merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi proses administrasi dan transparansi layanan publik.¹⁴

Sebelum diterapkannya sistem *e-government*, proses pengurusan SKTM dilakukan secara manual dengan prosedur yang cenderung birokratis dan memakan waktu. Masyarakat harus hadir secara fisik di kantor desa atau kelurahan, kemudian melanjutkan verifikasi ke kantor kecamatan dengan membawa tumpukan dokumen persyaratan, yang seringkali menyebabkan penumpukan antrean.¹⁵ Berbagai studi menunjukkan bahwa transisi dari sistem manual ke digital secara signifikan dapat mengurangi beban kerja, meminimalisir kesalahan manusia (*human error*), serta meningkatkan produktivitas pelayanan administrasi.^{16,17} Namun, efektivitas sistem ini dalam menjawab tuntutan masyarakat sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta komitmen dalam mengatasi kendala literasi digital guna memastikan aksesibilitas yang inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.¹⁸ Lebih jauh lagi, pemanfaatan platform digital tersebut memungkinkan integrasi data yang lebih baik antar instansi,

¹² L. Q. M. Rumakat, "Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah," *RIGGS Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* 4, no. 2 (Juni 2025): 4282–4289, doi: 10.31004/riggs.v4i2.1193.

¹³ F. A. Shah et al., "The Impact of E-Governance Implementation on Public Trust and the Efficiency of Service Delivery," *Annual Methodological Archive Research Review* 3, no. 3 (Maret 2025): 54–62, doi: 10.63075/3yey1t51.

¹⁴ T. Taufiqurokhman et al., "The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services," *International Journal of Data and Network Science* 8, no. 2 (Januari 2024): 765–772, doi: 10.5267/j.ijdns.2024.1.002.

¹⁵ Z. H. Sain et al., "Evaluating The Impact Of Digital Transformation On Public Service Delivery Efficiency And Accountability," *Journal Of Multidisciplinary Research* (Oktober 2025): 1–14, doi: 10.56943/jmr.v4i4.868.

¹⁶ M. I. H. M. Tahir et al., "Can digital transformation improve the transparency and accountability of Indonesian public governance?," *International Journal of Data and Network Science* 9, no. 3 (Januari 2025): 689–700, doi: 10.5267/j.ijdns.2024.7.009.

¹⁷ B. S. Contreras-Yupanqui, "Impact of digital transformation on the productivity of public administration," *Management* 3 (Oktober 2025): 224–224, doi: 10.62486/agma2025224.

¹⁸ A. David et al., "Understanding Local Government Digital Technology Adoption Strategies: A PRISMA Review," *Sustainability* 15, no. 12 (Juni 2023): 9645–9645, doi: 10.3390/su15129645.

sehingga pemerintah dapat menyalurkan bantuan sosial dengan lebih akurat dan tepat sasaran.¹⁹

20 Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Camat Selong, penerapan sistem *e-government* dalam pelayanan SKTM dilakukan melalui penggunaan perangkat komputer dan aplikasi administrasi pelayanan yang digunakan untuk proses pendataan, verifikasi, dan pencetakan surat secara elektronik. Sistem tersebut membantu aparatur kecamatan dalam mengelola data masyarakat secara lebih cepat dibandingkan dengan metode manual. Pegawai pelayanan dapat langsung memasukkan data pemohon ke dalam sistem, kemudian melakukan pengecekan identitas dan kelengkapan administrasi sebelum surat diterbitkan. Penggunaan sistem digital juga membantu mengurangi kesalahan administrasi karena data yang dimasukkan tersimpan secara elektronik dan dapat diakses kembali apabila diperlukan. Upaya ini sejalan dengan prinsip peningkatan kualitas layanan publik yang menekankan pentingnya integrasi sistem untuk mempermudah aksesibilitas bagi masyarakat.²¹

Pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik di Kantor Camat Selong menunjukkan adanya perubahan dalam mekanisme pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebelumnya masyarakat harus menunggu cukup lama untuk proses pencatatan dan pemeriksaan dokumen secara manual. Setelah penggunaan sistem elektronik diterapkan, proses pelayanan menjadi lebih cepat karena sebagian tahapan administrasi dilakukan melalui komputerisasi. Aparatur kecamatan menyampaikan bahwa penggunaan sistem digital mempermudah proses pencarian data dan mempercepat penerbitan surat. Selain itu, masyarakat juga lebih mudah memperoleh informasi mengenai persyaratan administrasi yang harus dipenuhi sebelum melakukan pengurusan SKTM. Namun, keberhasilan ini tidak terlepas dari tingkat penerimaan teknologi yang dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat sistem tersebut. Oleh karena itu, diperlukan desain sistem yang memperhatikan pengalaman pengguna (*user experience*) serta penyediaan pelatihan rutin agar operasional sistem dapat dilakukan dengan lebih mandiri dan efektif.²²

Penerapan *e-government* dalam pelayanan SKTM di Kantor Camat Selong juga berkaitan dengan upaya peningkatan transparansi pelayanan publik. Dalam sistem pelayanan manual, masyarakat sering mengalami kesulitan memperoleh kepastian mengenai proses penyelesaian dokumen yang diajukan. Setelah penggunaan sistem elektronik diterapkan, alur pelayanan menjadi lebih jelas karena setiap tahapan administrasi dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditentukan. Pegawai pelayanan dapat memberikan informasi secara lebih cepat terkait status pengajuan surat maupun kelengkapan dokumen yang masih harus dipenuhi masyarakat. Transparansi pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah kecamatan. Tantangan nyata yang sering muncul, seperti rendahnya literasi digital baik di tingkat aparatur maupun masyarakat, menuntut kolaborasi aktif dalam membangun budaya literasi digital guna memastikan bahwa transformasi layanan benar-benar memberikan manfaat yang inklusif.²³ Di tingkat lokal, permasalahan infrastruktur dan

¹⁹ K. Kabwe et al., "Empowering Societal Digital Transformation at the Local Level," *Digital Policy Studies* 3, no. 1 (Agustus 2024): 22–43, doi: 10.36615/1y792620.

²⁰ E. Atar, F. Güler, dan Y. Usta, "Digital transformation in local governance: a study on opportunities and challenges in Türkiye," *Transforming Government People Process and Policy* 19, no. 4 (Agustus 2025): 725–747, doi: 10.1108/tg-03-2025-0053.

²¹ L. Choirunnisa et al., "Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia," *Sosio Yustisia Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial* 3, no. 1 (Agustus 2023): 71–95, doi: 10.15642/sosyus.v3i1.401.

²² L. P. Hasugian et al., "Efforts to improve information system-based residents administration services," *Community Empowerment* 8, no. 10 (Oktober 2023): 1629–1639, doi: 10.31603/ce.9823.

²³ N. Wahid et al., "Digital literacy-based community empowerment in the public service information system in Makassar City," *Community Empowerment* 9, no. 1 (Januari 2024): 37–43, doi: 10.31603/ce.10138.

kesiapan sumber daya manusia sering kali menjadi hambatan utama yang harus diatasi agar digitalisasi pelayanan tidak hanya menjadi seremonial belaka.²⁴

Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa pelayanan pengurusan SKTM menjadi lebih cepat dibandingkan sebelumnya. Penggunaan komputer dalam proses administrasi dinilai mampu mengurangi waktu pelayanan dan mempermudah pegawai dalam menyusun dokumen. Masyarakat juga menilai bahwa pelayanan yang diberikan menjadi lebih tertib karena data pemohon dicatat secara sistematis dalam sistem administrasi elektronik.²⁵ Meskipun demikian, masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan memahami mekanisme pelayanan berbasis elektronik, terutama masyarakat lanjut usia dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Kondisi tersebut sejalan dengan tantangan transformasi digital di tingkat lokal yang sering terhambat oleh kesenjangan literasi digital dan keterbatasan akses. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat masih lebih memilih datang langsung ke kantor kecamatan untuk memperoleh bantuan dari pegawai pelayanan.²⁶

Dalam pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik, peran aparatur pemerintah sangat menentukan keberhasilan penerapan *e-government*. Pegawai di Kantor Camat Selong memiliki tanggung jawab dalam mengoperasikan sistem pelayanan, melakukan verifikasi data, serta memastikan proses administrasi berjalan sesuai prosedur. Berdasarkan hasil observasi penelitian, aparatur pelayanan telah mampu menggunakan perangkat komputer dan aplikasi administrasi dengan cukup baik. Akan tetapi, kemampuan teknis pegawai masih perlu ditingkatkan, terutama dalam menghadapi gangguan teknis sistem dan pengelolaan data digital yang lebih kompleks. Beberapa pegawai mengakui bahwa pelatihan mengenai penggunaan teknologi informasi masih terbatas sehingga kemampuan operasional sistem belum merata pada seluruh aparatur pelayanan. Peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan yang berkesinambungan menjadi krusial untuk mengatasi kesenjangan keterampilan dan memastikan adopsi teknologi yang efektif.²⁷

Selain faktor sumber daya manusia, keberhasilan penerapan *e-government* juga dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Kantor Camat Selong telah menyediakan perangkat komputer dan jaringan internet untuk mendukung pelayanan administrasi berbasis elektronik. Perangkat tersebut digunakan untuk proses input data, pencetakan surat, dan penyimpanan arsip administrasi secara digital. Meskipun sarana pelayanan sudah tersedia, penelitian menemukan bahwa kualitas jaringan internet masih menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Keterbatasan infrastruktur teknologi di daerah masih menjadi penghambat utama dalam optimalisasi inovasi layanan publik.²⁸ Pada waktu tertentu, koneksi internet mengalami gangguan sehingga memperlambat proses penginputan data dan pencetakan

²⁴ I. Widiastuti, M. Mulyaningsih, dan A. Geohansa, "Deksripsi Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Digital di Kecamatan Studi Kasus Kecamatan Cibinong," *Jurnal Ekonomi dan Statistik Indonesia* 5, no. 2 (Agustus 2025): 330–338, doi: 10.11594/jesi.05.02.09.

²⁵ A. C. Syam, S. Sukri, dan A. Hans, "E-Government and Digitalization as Catalysts for Organizational Transformation and Public Service Efficiency in Indonesian Local Governments," *KnE Social Sciences* 10, no. 18 (September 2025): 1156–1164, doi: 10.18502/kss.v10i18.19542.

²⁶ W. Sugianto, A. Mustofah, dan E. Haryati, "Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Analisis Tantangan dan Strategi Inovasi Pelayanan Pencatatan Sipil di Era Digitalisasi," *Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan* 3, no. 6 (November 2025): 201–214, doi: 10.62383/risoma.v3i6.1272.

²⁷ P. B. Giri et al., "E-Governance And Service Delivery In Nepal: Evidence From Nagarjun Municipality," *International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Technologies* 16, no. 4 (Desember 2025): 1–14, doi: 10.5121/ijmpict.2025.16401.

²⁸ W. Sugianto, A. Mustofah, dan E. Haryati, "Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Analisis Tantangan dan Strategi Inovasi Pelayanan Pencatatan Sipil di Era Digitalisasi," *Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan* 3, no. 6 (November 2025): 201–214, doi: 10.62383/risoma.v3i6.1272.

dokumen pelayanan. Gangguan jaringan tersebut menyebabkan pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang maksimal, terutama ketika jumlah pemohon sedang meningkat.

Penerapan sistem *e-government* dalam pelayanan SKTM juga berkaitan dengan prinsip efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Penggunaan sistem digital membantu mengurangi penggunaan dokumen manual dan mempercepat proses administrasi. Pegawai tidak lagi melakukan pencatatan secara berulang karena data masyarakat dapat disimpan dan digunakan kembali apabila diperlukan. Kondisi ini membantu menghemat waktu pelayanan dan mengurangi risiko kehilangan dokumen administrasi, serta secara signifikan meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas tata kelola pemerintahan.²⁹ Dari sisi masyarakat, penggunaan sistem elektronik juga membantu mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan untuk mengurus surat karena proses pelayanan menjadi lebih singkat dibandingkan sebelumnya.

Meskipun terdapat berbagai kemudahan yang dihasilkan dari penerapan *e-government*, penelitian ini menemukan bahwa implementasi pelayanan berbasis elektronik di Kantor Camat Selong belum berjalan sepenuhnya optimal. Salah satu kendala utama adalah rendahnya literasi digital masyarakat. Sebagian masyarakat belum memahami prosedur pelayanan berbasis elektronik dan masih bergantung pada bantuan pegawai pelayanan dalam proses pengurusan dokumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik harus diimbangi dengan upaya edukasi kepada masyarakat agar sistem yang diterapkan dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah belum adanya integrasi sistem pelayanan secara menyeluruh antara pemerintah desa atau kelurahan dengan pihak kecamatan. Dalam beberapa kasus, masyarakat masih harus membawa dokumen fisik dari desa atau kelurahan untuk diverifikasi di kantor kecamatan. Proses tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi masih menggunakan kombinasi antara sistem manual dan sistem elektronik. Ketidakterpaduan sistem menyebabkan proses pelayanan belum sepenuhnya efektif karena beberapa tahapan administrasi masih dilakukan secara konvensional. Aparatur pelayanan juga menyampaikan bahwa koordinasi antarinstansi masih perlu ditingkatkan agar pelayanan berbasis elektronik dapat berjalan lebih terintegrasi.

Dari perspektif hukum administrasi negara, penerapan *e-government* dalam pelayanan SKTM di Kantor Camat Selong mencerminkan upaya pemerintah dalam melaksanakan prinsip pelayanan publik yang baik. Pelayanan berbasis elektronik memberikan ruang bagi terciptanya administrasi pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga menunjukkan adanya perubahan paradigma birokrasi dari sistem konvensional menuju sistem pelayanan modern berbasis digital. Pemerintah tidak lagi hanya berperan sebagai penyelenggara administrasi, tetapi juga sebagai penyedia layanan publik yang dituntut mampu memberikan pelayanan cepat dan berkualitas kepada masyarakat.³⁰

Penerapan *e-government* dalam pelayanan pengurusan SKTM di Kantor Camat Selong juga menunjukkan adanya perubahan pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat saat ini menghendaki pelayanan yang lebih praktis, mudah diakses, dan tidak memerlukan prosedur yang rumit. Kehadiran sistem elektronik membantu mendekatkan pelayanan kepada

²⁹ D. Kannapadang, S. Munawaroh, dan S. A. Purwanto, "Optimizing E-Government for Enhanced Transparency and Accountability in Local Governance," *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 13, no. 5 (September 2025): 4203–4212, doi: 10.37641/jimkes.v13i5.3962.

³⁰ M. I. H. M. Tahir et al., "Can digital transformation improve the transparency and accountability of Indonesian public governance?," *International Journal of Data and Network Science* 9, no. 3 (Januari 2025): 689–700, doi: 10.5267/j.ijdns.2024.7.009.

masyarakat karena proses administrasi menjadi lebih sederhana dan cepat. Masyarakat juga memiliki akses informasi yang lebih baik mengenai prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Kondisi ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah kecamatan.

Di sisi lain, penerapan sistem elektronik menuntut adanya kesiapan kelembagaan dan sumber daya manusia yang memadai. Pemerintah kecamatan perlu terus melakukan peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan teknologi informasi dan penguatan kemampuan pelayanan publik. Ketersediaan sarana pendukung seperti komputer, perangkat lunak, dan jaringan internet juga harus menjadi perhatian utama agar pelayanan dapat berjalan secara stabil dan berkelanjutan. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan sistem pelayanan berbasis elektronik perlu dilakukan secara intensif agar masyarakat memahami mekanisme pelayanan dan dapat memanfaatkan sistem yang tersedia secara mandiri.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-government* dalam pelayanan pengurusan SKTM di Kantor Camat Selong telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan menjadi lebih cepat, proses administrasi lebih tertib, dan transparansi pelayanan meningkat dibandingkan sistem manual sebelumnya. Akan tetapi, implementasi pelayanan berbasis elektronik masih menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan jaringan internet, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital, serta belum optimalnya integrasi sistem pelayanan antarinstansi. Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi pemerintah kecamatan dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis elektronik yang lebih efektif dan efisien di masa mendatang.³¹

Efektivitas Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) melalui Sistem *E-government* di Kantor Camat Selong Kabupaten Lombok Timur

Efektivitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam bidang administrasi pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan dikatakan efektif apabila tujuan pelayanan dapat tercapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, kemudahan, maupun kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.³² Dalam konteks pemerintahan modern, efektivitas pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem *e-government*. Penggunaan sistem elektronik dalam pelayanan administrasi diharapkan mampu mengatasi berbagai hambatan birokrasi yang selama ini sering menjadi keluhan masyarakat, seperti lambatnya pelayanan, prosedur yang rumit, dan kurangnya transparansi dalam proses administrasi.³³

Kantor Camat Selong Kabupaten Lombok Timur sebagai salah satu instansi pelayanan publik di tingkat kecamatan telah menerapkan sistem *e-government* dalam pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu. Penerapan sistem tersebut bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam proses administrasi. Penggunaan sistem elektronik dilakukan pada tahap pendataan, verifikasi dokumen, penyimpanan data, hingga pencetakan surat. Sistem ini diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan dan

³¹ T. Sihombing dan R. D. H. Lumbantobing, "Digital technology adoption for village public administration—Evidence from Indonesia," *Journal of Infrastructure Policy and Development* 8, no. 4 (Februari 2024): 3444–3444, doi: 10.24294/jipd.v8i4.3444.

³² J. J. P. Latupeirissa et al., "Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives," *Sustainability* 16, no. 7 (Maret 2024): 2818–2818, doi: 10.3390/su16072818.

³³ A. Ferreira dan C. Santos, "Digital Transformation in Public Sector," dalam *IGI Global eBooks* (IGI Global, 2025), 265–288, doi: 10.4018/979-8-3693-9251-5.ch008.

memberikan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan pengurusan SKTM untuk berbagai keperluan sosial, pendidikan, dan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas pelayanan pengurusan SKTM melalui sistem *e-government* di Kantor Camat Selong dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan administrasi, kemudahan prosedur, transparansi pelayanan, dan tingkat kepuasan masyarakat. Dari aspek kecepatan pelayanan, penerapan sistem elektronik memberikan perubahan yang cukup signifikan dibandingkan sistem manual sebelumnya. Sebelum penggunaan sistem digital, proses pengurusan SKTM membutuhkan waktu yang relatif lama karena pencatatan data dilakukan secara manual dan proses pencarian arsip memerlukan waktu tambahan. Setelah penggunaan komputerisasi diterapkan, pegawai pelayanan dapat memasukkan data masyarakat secara langsung ke dalam sistem sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat.³⁴

Hasil wawancara dengan aparaturnya pelayanan menunjukkan bahwa penggunaan sistem elektronik secara signifikan mempercepat proses verifikasi dan pencetakan surat. Hal ini sejalan dengan temuan berbagai penelitian yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi mampu mempercepat proses pelayanan dan mengurangi beban birokrasi.³⁵ Data pemohon dapat dicari dengan mudah melalui sistem sehingga pegawai tidak perlu melakukan pemeriksaan arsip secara manual. Kondisi tersebut sangat membantu ketika jumlah masyarakat yang mengurus SKTM meningkat, terutama pada periode penerimaan bantuan sosial atau pendaftaran pendidikan. Masyarakat juga menyampaikan bahwa waktu tunggu pelayanan menjadi lebih singkat dibandingkan sebelumnya. Dalam beberapa kasus, proses pengurusan surat dapat diselesaikan pada hari yang sama apabila seluruh persyaratan administrasi telah lengkap.

Efektivitas pelayanan juga dapat dilihat dari ketepatan administrasi dalam pengurusan SKTM. Penggunaan sistem elektronik membantu mengurangi kesalahan penulisan data dan mempermudah proses pengecekan identitas masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.³⁶ Sebelum penerapan sistem digital, kesalahan administrasi seperti penulisan nama, nomor identitas, atau alamat sering terjadi karena proses pencatatan dilakukan secara manual. Dengan adanya sistem komputerisasi, data pemohon dapat disimpan dan diverifikasi secara lebih teliti sehingga risiko kesalahan administrasi menjadi lebih kecil.³⁷ Pegawai pelayanan menyampaikan bahwa sistem elektronik membantu meningkatkan ketelitian dalam proses administrasi karena data masyarakat dapat dicek kembali sebelum surat diterbitkan.

Selain ketepatan administrasi, kemudahan prosedur pelayanan juga menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas sistem *e-government*. Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat menilai bahwa prosedur pelayanan pengurusan SKTM di Kantor Camat Selong menjadi lebih sederhana setelah penerapan sistem elektronik. Masyarakat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai persyaratan administrasi yang harus dipenuhi sebelum melakukan pengurusan surat. Pegawai pelayanan juga memberikan arahan yang lebih terstruktur terkait tahapan pelayanan

³⁴ M. Yusuf et al., "The Use of Digital Technology to Improve the Efficiency of Public Services in the Digital Age: A Literature Review in Indonesia," *Hasanuddin Economics and Business Review* (Juli 2025): 16–24, doi: 10.26487/hebr.v9i1.6420.

³⁵ U. Muhdiarta, "Revolutionizing Public Services: The Transformative Power of E-Government in Shaping Efficient Digital Governance," *Journal of Information Systems Engineering & Management* 10 (Juni 2025): 614–621, doi: 10.52783/jisem.v10i54s.11146.

³⁶ A. Anto et al., "The Role of E-government in Improving Efficiency and Transparency in Public Services in Indonesia," *KnE Social Sciences* 10, no. 16 (Juli 2025): 92–106, doi: 10.18502/kss.v10i16.19157.

³⁷ A. Setyawan, "Enhancing Public Service Delivery through Digital Transformation: A Study on the Role of E-Government in Modern Public Administration," *Global International Journal of Innovative Research* 2, no. 10 (November 2024): 2439–2453, doi: 10.59613/global.v2i10.340.

sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan dalam proses administrasi.³⁸ Kemudahan prosedur tersebut membantu mengurangi potensi terjadinya kesalahan atau kekurangan dokumen saat pengajuan surat dilakukan.

Meskipun pelayanan sudah berbasis elektronik, penelitian menemukan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kendala dalam memahami prosedur pelayanan digital.³⁹ Kendala tersebut terutama dialami oleh masyarakat lanjut usia dan masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi informasi.⁴⁰ Sebagian masyarakat masih terbiasa dengan sistem pelayanan manual sehingga memerlukan pendampingan dari pegawai pelayanan dalam proses pengurusan dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan sistem yang diterapkan pemerintah.⁴¹

Aspek transparansi pelayanan juga mengalami peningkatan setelah penerapan sistem *e-government* di Kantor Camat Selong. Transparansi pelayanan berkaitan dengan keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat. Dalam sistem pelayanan manual, masyarakat sering tidak mengetahui secara pasti tahapan proses administrasi yang sedang berlangsung. Setelah penggunaan sistem elektronik diterapkan, pegawai pelayanan dapat memberikan informasi secara lebih cepat mengenai status pengajuan surat dan kelengkapan dokumen yang diperlukan. Masyarakat merasa lebih mudah memperoleh kepastian pelayanan karena proses administrasi dilakukan secara lebih tertib dan sistematis.

Penerapan sistem elektronik juga membantu meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Selong. Data pelayanan yang tersimpan secara digital mempermudah proses pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja aparatur pelayanan. Setiap proses administrasi dapat ditelusuri melalui sistem sehingga meminimalisasi risiko kehilangan dokumen maupun penyalahgunaan administrasi. Aparatur pelayanan menyampaikan bahwa penggunaan sistem elektronik membantu menciptakan tertib administrasi karena seluruh data pelayanan tersimpan secara terstruktur. Kondisi ini memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan.

Dari sisi kepuasan masyarakat, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan pengurusan SKTM melalui sistem *e-government*. Masyarakat menilai bahwa pelayanan menjadi lebih cepat, lebih jelas, dan lebih tertib dibandingkan sistem manual sebelumnya. Pegawai pelayanan dinilai cukup responsif dalam memberikan bantuan dan penjelasan terkait prosedur administrasi. Selain itu, penggunaan komputerisasi membantu mempercepat proses pencetakan surat sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menjadi indikator bahwa penerapan sistem *e-government* telah memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Selong.

Walaupun demikian, efektivitas pelayanan pengurusan SKTM melalui sistem *e-government* masih menghadapi beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Salah satu kendala utama adalah

³⁸ Y. Y. Kibira, M. Mohsin, dan D. Shao, "Services Integration in Tanzania e-Government Systems," *International Journal of Innovative Science and Research Technology (IJISRT)* (Maret 2024): 1523–1543, doi: 10.38124/ijisrt/ijisrt24mar1155.

³⁹ B. Figueiredo dan M. C. da C. Cruz, "How can E-Government respond to the Digital Divide?," *Conference on Digital Government Research* 1 (Mei 2025), doi: 10.59490/dgo.2025.962.

⁴⁰ M. A. Lipchanskaya, "Digital divide in the local government system: Concept, criteria, ways to overcome it," *Izvestiya of Saratov University Economics Management Law* 24, no. 1 (Februari 2024): 52–58, doi: 10.18500/1994-2540-2024-24-1-52-58.

⁴¹ F. S. Oladele *et al.*, "E-Governance Adoption and Service Delivery in Saki West Local Government Area of Oyo State," *Zenodo (CERN European Organization for Nuclear Research)* (Maret 2026), doi: 10.5281/zenodo.19130763.

gangguan jaringan internet yang terkadang menghambat proses pelayanan. Sistem elektronik yang digunakan sangat bergantung pada koneksi internet sehingga ketika jaringan mengalami gangguan, proses input data dan pencetakan surat menjadi terhambat^{42,43} Pegawai pelayanan menyampaikan bahwa kondisi tersebut sering menyebabkan keterlambatan pelayanan, terutama ketika jumlah masyarakat yang mengurus surat cukup banyak. Gangguan teknis tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan berbasis elektronik sangat dipengaruhi oleh kualitas infrastruktur teknologi yang tersedia.⁴⁴

Kendala lain yang ditemukan adalah keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Meskipun Kantor Camat Selong telah memiliki perangkat komputer untuk mendukung pelayanan administrasi, jumlah perangkat yang tersedia masih terbatas dibandingkan dengan kebutuhan pelayanan yang terus meningkat. Dalam kondisi tertentu, pegawai harus bergantian menggunakan perangkat komputer sehingga mempengaruhi kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, keterbatasan perangkat pendukung seperti printer dan jaringan komputer juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik.

Efektivitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang mengoperasikan sistem pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, tidak seluruh pegawai memiliki kemampuan teknis yang sama dalam penggunaan sistem digital. Beberapa pegawai masih mengalami kesulitan ketika menghadapi gangguan teknis atau kendala operasional sistem. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan teknologi informasi masih sangat diperlukan.⁴⁵ Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem elektronik menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan publik berbasis digital.⁴⁶

Penelitian ini juga menemukan bahwa pelayanan pengelolaan SKTM di Kantor Camat Selong masih menggunakan kombinasi antara sistem manual dan sistem elektronik. Masyarakat tetap diwajibkan membawa dokumen fisik dari desa atau kelurahan untuk proses verifikasi di kantor kecamatan. Situasi tersebut menunjukkan bahwa penerapan *e-government* belum sepenuhnya terintegrasi antarinstansi pemerintahan. Ketidakterpaduan sistem pelayanan menyebabkan proses administrasi belum sepenuhnya efisien karena beberapa tahapan masih dilakukan secara konvensional.⁴⁷ Aparatur pelayanan menyampaikan bahwa integrasi sistem antara pemerintah desa dan kecamatan masih memerlukan pengembangan lebih lanjut agar pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif.⁴⁸

⁴² H. Alfiani et al., "E-Government Issues in Developing Countries Using TOE and UTAUT Frameworks: A Systematic Review," *Policy & Governance Review* 8, no. 2 (Indonesian Association for Public Administration, 20 Mei 2024): 169–169, doi: 10.30589/pgr.v8i2.932.

⁴³ N. A. Mudawi, N. Beloff, dan M. White, "Issues and Challenges: Cloud Computing e-Government in Developing Countries," *International Journal of Advanced Computer Science and Applications* 11, no. 4 (Januari 2020), doi: 10.14569/ijacsa.2020.0110402.

⁴⁴ A. Awaluddin, R. Safarudin, dan S. Ihsan, "Rethinking Digital Equity: A Narrative Review of Public Service Digitalization," *Jurnal Sains MIPA Indonesia* 1, no. 1 (November 2025): 28–40, doi: 10.61978/jsmi.v1i1.551.

⁴⁵ L. Rohida, S. Khumayah, dan H. F. Akbar, "Optimalisasi Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Era Digital 2045," *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Manajemen Kewirausahaan dan Bisnis* 2, no. 2 (Oktober 2025): 450–458, doi: 10.61132/proseminasimkb.v2i2.213.

⁴⁶ T. J. Cardoso dan P. P. Gomes, "Advancing Digital Competencies in Public Administration Empowering Civil Servants in the Digital Age," dalam *Advances in Public Policy and Administration (APPA) Book Series* (IGI Global, 2025), 33–60, doi: 10.4018/979-8-3693-6547-2.ch002.

⁴⁷ L. Rohida, S. Khumayah, dan H. F. Akbar, "Optimalisasi Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Era Digital 2045," *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Manajemen Kewirausahaan dan Bisnis* 2, no. 2 (Oktober 2025): 450–458, doi: 10.61132/proseminasimkb.v2i2.213.

⁴⁸ W. Wilonotomo et al., "Investigating the role of information technology system integration, user acceptance and information technology satisfaction and security on efficiency and accuracy of immigration documents processing," *International Journal of Data and Network Science* 9, no. 3 (Januari 2025): 633–644, doi: 10.5267/j.ijdns.2024.8.004.

DDari perspektif pelayanan publik, efektivitas penerapan *e-government* di Kantor Camat Selong menunjukkan adanya perubahan positif dalam tata kelola administrasi pemerintahan. Sistem elektronik membantu menciptakan pelayanan yang lebih cepat, tertib, dan transparan dibandingkan pelayanan manual sebelumnya. Masyarakat memperoleh kemudahan dalam proses pengurusan dokumen dan memiliki akses informasi yang lebih jelas mengenai pelayanan yang diberikan pemerintah kecamatan. Kondisi tersebut mencerminkan adanya upaya pemerintah dalam mewujudkan prinsip pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sejalan dengan prinsip dasar transformasi digital.

Efektivitas pelayanan berbasis elektronik juga berkaitan erat dengan upaya reformasi birokrasi dalam menciptakan pemerintahan yang modern dan profesional. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi menunjukkan adanya perubahan pola kerja birokrasi dari sistem konvensional menuju sistem digital yang lebih efisien. Aparatur pemerintah dituntut mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara optimal.⁴⁹ Dalam konteks ini, penerapan *e-government* tidak hanya menjadi alat administrasi, tetapi juga bagian dari perubahan budaya kerja birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berkelanjutan, yang memerlukan dukungan pengembangan sumber daya manusia yang memadai.

Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pengurusan SKTM melalui sistem *e-government* di Kantor Camat Selong telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kecepatan pelayanan meningkat, kesalahan administrasi dapat diminimalisasi, dan transparansi pelayanan menjadi lebih baik dibandingkan sistem manual sebelumnya. Masyarakat juga merasakan kemudahan dalam memperoleh pelayanan administrasi melalui penggunaan sistem elektronik. Akan tetapi, efektivitas pelayanan masih menghadapi beberapa kendala seperti gangguan jaringan internet⁵⁰, keterbatasan sarana pendukung, rendahnya literasi digital masyarakat, dan belum optimalnya integrasi sistem pelayanan antarinstansi. Permasalahan tersebut menekankan bahwa keberhasilan pelayanan berbasis elektronik sangat dipengaruhi oleh kualitas infrastruktur teknologi yang tersedia dan koordinasi sistem yang lebih komprehensif.⁵¹ Oleh karena itu, pengembangan *e-government* masih memerlukan pembenahan berkelanjutan, termasuk peningkatan kapasitas aparatur dan integrasi sistem yang lebih terpadu agar tujuan pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat tercapai secara maksimal.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Sistem *E-government* dalam Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Camat Selong Kabupaten Lombok Timur

Penerapan sistem *e-government* dalam pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun hambatan dalam pelaksanaannya. Keberhasilan implementasi pelayanan berbasis elektronik sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, sarana dan prasarana teknologi, dukungan kebijakan pemerintah, serta tingkat

⁴⁹ T. J. Cardoso dan P. P. Gomes, "Advancing Digital Competencies in Public Administration Empowering Civil Servants in the Digital Age," dalam *Advances in Public Policy and Administration (APPA) Book Series* (IGI Global, 2025), 33–60, doi: 10.4018/979-8-3693-6547-2.ch002.

⁵⁰ N. A. Mudawi, N. Beloff, dan M. White, "Issues and Challenges: Cloud Computing e-Government in Developing Countries," *International Journal of Advanced Computer Science and Applications* 11, no. 4 (Januari 2020), doi: 10.14569/ijacsa.2020.0110402.

⁵¹ T. O. Jejenwa, N. Z. Mhlongo, dan T. O. Jejenwa, "Conceptualizing E-Government Initiatives: Lessons Learned From Africa-Us Collaborations In Digital Governance," *International Journal of Applied Research in Social Sciences* 6, no. 4 (April 2024): 759–769, doi: 10.51594/ijarss.v6i4.1066.

partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan sistem pelayanan yang tersedia. Dalam praktiknya, penerapan *e-government* di tingkat kecamatan sering menghadapi tantangan yang cukup kompleks karena harus menyesuaikan dengan kondisi sosial masyarakat dan kemampuan birokrasi pemerintahan setempat. Hal tersebut juga terlihat dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Camat Selong Kabupaten Lombok Timur.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor pendukung yang membantu pelaksanaan sistem *e-government* dalam pelayanan pengurusan SKTM di Kantor Camat Selong. Faktor pertama adalah adanya dukungan kebijakan pemerintah terkait penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam pelayanan publik. Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah terus mendorong penggunaan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.⁵² Kebijakan tersebut menjadi dasar bagi Kantor Camat Selong untuk mulai menerapkan pelayanan administrasi berbasis elektronik dalam pengurusan berbagai dokumen, termasuk Surat Keterangan Tidak Mampu. Adanya kebijakan yang mendukung digitalisasi pelayanan memberikan legitimasi dan arah yang jelas bagi aparatur pemerintah dalam melaksanakan pelayanan berbasis teknologi.

Faktor pendukung berikutnya adalah adanya komitmen aparatur pemerintah kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai pelayanan, aparatur di Kantor Camat Selong memiliki kesadaran bahwa penggunaan teknologi informasi sangat membantu dalam mempercepat proses administrasi dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Pegawai pelayanan menunjukkan sikap terbuka terhadap penggunaan sistem digital dan berusaha menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang diterapkan dalam birokrasi pemerintahan. Komitmen tersebut terlihat dari upaya pegawai dalam mempelajari penggunaan sistem elektronik serta memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada masyarakat dibandingkan sebelumnya.⁵³

Selain komitmen aparatur, ketersediaan sarana dan prasarana teknologi juga menjadi faktor pendukung dalam penerapan *e-government* di Kantor Camat Selong. Keberhasilan penyediaan infrastruktur teknologi merupakan prasyarat mutlak bagi operasional sistem elektronik. Kantor kecamatan telah menyediakan perangkat komputer, printer, dan jaringan internet yang digunakan untuk mendukung proses pelayanan administrasi berbasis elektronik. Sarana tersebut membantu pegawai dalam melakukan penginputan data, penyimpanan dokumen digital, serta pencetakan surat secara lebih cepat dan tertib. Penggunaan perangkat teknologi memberikan perubahan terhadap pola kerja birokrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi lebih terstruktur dan efisien. Kehadiran fasilitas pendukung tersebut menjadi bagian penting dalam menciptakan pelayanan publik yang modern dan berbasis teknologi informasi.

Faktor pendukung lainnya adalah meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan praktis. Perkembangan teknologi informasi membuat masyarakat semakin menginginkan pelayanan administrasi yang mudah diakses dan tidak memerlukan prosedur yang panjang.⁵⁴ Dalam konteks pengurusan SKTM, masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat karena dokumen tersebut sering digunakan untuk keperluan mendesak seperti

⁵² T. O. Jejenwa, N. Z. Mhlono, dan T. O. Jejenwa, "Conceptualizing E-Government Initiatives: Lessons Learned From Africa-Us Collaborations In Digital Governance," *International Journal of Applied Research in Social Sciences* 6, no. 4 (April 2024): 759–769, doi: 10.51594/ijarss.v6i4.1066.

⁵³ T. J. Cardoso dan P. P. Gomes, "Advancing Digital Competencies in Public Administration Empowering Civil Servants in the Digital Age," dalam *Advances in Public Policy and Administration (APPA) Book Series* (IGI Global, 2025), 33–60, doi: 10.4018/979-8-3693-6547-2.ch002.

⁵⁴ W. Wilonotomo *et al.*, "Investigating the role of information technology system integration, user acceptance and information technology satisfaction and security on efficiency and accuracy of immigration documents processing," *International Journal of Data and Network Science* 9, no. 3 (Januari 2025): 633–644, doi: 10.5267/j.ijdns.2024.8.004.

pengajuan bantuan pendidikan, layanan kesehatan, dan bantuan sosial lainnya. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang efisien menjadi dorongan bagi pemerintah kecamatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan sistem elektronik. Meskipun demikian, keberlanjutan sistem ini juga sangat bergantung pada kemampuan aparatur dan masyarakat dalam mengoperasikan perangkat digital secara efektif untuk menghindari kendala teknis yang dapat menghambat efisiensi pelayanan.⁵⁵

Partisipasi masyarakat juga menjadi salah satu faktor pendukung dalam penerapan sistem *e-government*. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian masyarakat mulai memahami manfaat pelayanan berbasis elektronik dan memberikan respons positif terhadap penggunaan sistem digital dalam pengurusan administrasi. Masyarakat menilai bahwa pelayanan menjadi lebih cepat dan lebih tertib dibandingkan sistem manual sebelumnya. Respons positif tersebut membantu menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah juga mengalami peningkatan karena proses administrasi menjadi lebih transparan dan jelas.

Faktor pendukung lain yang cukup penting adalah adanya penyimpanan data administrasi secara digital. Sistem elektronik membantu pegawai dalam mengelola data masyarakat dengan lebih tertib dan mudah diakses kembali apabila diperlukan. Sebelum penggunaan sistem komputerisasi, proses pencarian arsip dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama. Setelah data disimpan secara digital, pegawai dapat melakukan pencarian dokumen dengan lebih cepat dan mengurangi risiko kehilangan arsip administrasi. Kondisi tersebut membantu meningkatkan efektivitas pelayanan dan mendukung tertib administrasi pemerintahan di Kantor Camat Selong.

Meskipun terdapat berbagai faktor pendukung, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor penghambat dalam penerapan sistem *e-government* pada pelayanan pengurusan SKTM di Kantor Camat Selong Kabupaten Lombok Timur. Faktor penghambat yang paling dominan adalah keterbatasan jaringan internet. Sistem pelayanan berbasis elektronik sangat bergantung pada kualitas koneksi internet karena seluruh proses administrasi dilakukan melalui perangkat digital. Dalam pelaksanaannya, gangguan jaringan internet sering terjadi dan menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat. Ketika koneksi internet mengalami gangguan, pegawai kesulitan melakukan penginputan data maupun pencetakan surat sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih lambat.

Gangguan jaringan internet tidak hanya mempengaruhi kecepatan pelayanan, tetapi juga berdampak pada kenyamanan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi. Masyarakat yang datang untuk mengurus SKTM terkadang harus menunggu lebih lama akibat sistem yang tidak dapat diakses secara optimal. Kondisi tersebut sering menimbulkan keluhan dari masyarakat, terutama ketika pelayanan sedang ramai atau dalam kondisi mendesak. Permasalahan jaringan internet menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi masih menjadi tantangan utama dalam penerapan *e-government* di tingkat daerah.

Faktor penghambat berikutnya adalah keterbatasan sumber daya manusia dalam penguasaan teknologi informasi. Tidak seluruh aparatur pelayanan memiliki kemampuan teknis yang memadai dalam mengoperasikan sistem digital. Beberapa pegawai masih mengalami kesulitan ketika menghadapi kendala teknis seperti gangguan sistem, kerusakan perangkat, atau kesalahan penginputan data. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menekankan bahwa kesiapan

⁵⁵ A. Jiménez, J. Hanoteau, dan R. Barkemeyer, "E-procurement and firm corruption to secure public contracts: The moderating role of governance institutions and supranational support," *Journal of Business Research* 149 (Juni 2022): 640–650, doi: 10.1016/j.jbusres.2022.05.070.

dan kompetensi sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan transformasi digital.⁵⁶ Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan terkadang berjalan kurang maksimal, terutama ketika pegawai yang memahami sistem sedang tidak berada di tempat. Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan aparatur dalam bidang teknologi informasi masih sangat diperlukan agar pelayanan berbasis elektronik dapat berjalan lebih efektif.

Kurangnya pelatihan dan pengembangan kapasitas aparatur juga menjadi salah satu hambatan dalam implementasi *e-government*. Pegawai pelayanan mengakui bahwa pelatihan terkait penggunaan sistem elektronik masih terbatas dan belum dilakukan secara rutin. Padahal, integrasi pelatihan kompetensi digital dan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang adaptif terbukti meningkatkan keberhasilan penerapan sistem digital di instansi pemerintah.⁵⁷ Tanpa adanya pelatihan yang memadai, pegawai akan mengalami kesulitan dalam mengikuti perkembangan sistem pelayanan berbasis digital. Situasi tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain faktor internal aparatur, tingkat literasi digital masyarakat juga menjadi kendala dalam penerapan *e-government* di Kantor Camat Selong. Sebagian masyarakat masih belum memahami prosedur pelayanan berbasis elektronik dan cenderung bergantung pada bantuan pegawai pelayanan. Kondisi ini banyak ditemukan pada masyarakat lanjut usia atau masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi informasi. Masyarakat yang belum terbiasa menggunakan sistem digital sering mengalami kebingungan dalam memahami alur pelayanan dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Pentingnya meningkatkan literasi digital masyarakat menjadi sangat krusial agar partisipasi masyarakat dalam *e-government* dapat meningkat dan lebih inklusif.⁵⁸ Akibatnya, proses pelayanan masih memerlukan pendampingan langsung dari pegawai kecamatan.

Faktor penghambat lainnya adalah belum optimalnya integrasi sistem pelayanan antarinstansi pemerintahan. Dalam pengurusan SKTM, masyarakat masih harus membawa dokumen fisik dari desa atau kelurahan untuk diverifikasi di kantor kecamatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan elektronik belum terhubung secara menyeluruh antara pemerintah desa dan kecamatan. Ketidakterpaduan sistem menyebabkan proses administrasi masih menggunakan kombinasi antara pelayanan manual dan pelayanan digital. Dibutuhkan pendekatan *Whole-of-Government* untuk memperkuat kolaborasi lintas instansi agar tercipta layanan yang lebih terintegrasi.⁵⁹ Akibatnya, tujuan penerapan *e-government* untuk menciptakan pelayanan yang sepenuhnya cepat dan efisien belum dapat tercapai secara maksimal.

Keterbatasan anggaran juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam pengembangan sistem *e-government*. Pengadaan perangkat teknologi, perawatan sistem, serta peningkatan kualitas jaringan internet memerlukan biaya yang cukup besar. Dalam kondisi tertentu, keterbatasan anggaran menyebabkan pembaruan fasilitas pelayanan tidak dapat dilakukan secara optimal. Beberapa perangkat komputer yang digunakan dalam pelayanan masih memiliki kapasitas terbatas sehingga mempengaruhi kinerja sistem administrasi elektronik. Keterbatasan anggaran

⁵⁶ M. F. Hunitie dan A. H. O. Akhorshaideh, "Digital drivers of digital transformation in public sector organizations," *International Journal of Data and Network Science* 9, no. 3 (Januari 2025): 495–502, doi: 10.5267/j.ijdns.2024.8.016.

⁵⁷ B. Hartati et al., "Education and Human Resource Management Model for Effective Digital Governance Implementation," *International Journal of Educational and Life Sciences* 3, no. 12 (Januari 2026): 3279–3292, doi: 10.59890/ijels.v3i12.219.

⁵⁸ M. Anzar, "The Influence of Digital Literacy on Citizen Engagement and Participation in E-Government Services for Inclusive Digital Governance," *Journal Social Civilecial* 2, no. 2 (Januari 2024): 87–98, doi: 10.71435/610495.

⁵⁹ M. H. Othman, R. Razali, dan M. F. Nasrudin, "Towards Integrated E-Government Services: Key Contributing Factors from a Whole-of-Government Perspective," *Journal of Applied Science Engineering Technology and Education* 7, no. 1 (April 2025): 102–113, doi: 10.35877/454ri.asci3800.

juga berdampak pada minimnya pelaksanaan pelatihan teknologi informasi bagi aparatur pelayanan.

Penelitian ini juga menemukan adanya hambatan budaya birokrasi dalam penerapan sistem elektronik. Sebagian aparatur masih terbiasa menggunakan pola kerja manual sehingga membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan sistem digital. Perubahan pola pikir dan budaya kerja organisasi merupakan syarat mutlak dalam transformasi digital agar penerapan *e-government* tidak sekadar menjadi sistem berbasis teknologi, tetapi juga mampu mengubah cara kerja birokrasi menjadi lebih adaptif.⁶⁰ Apabila aparatur tidak memiliki kesiapan untuk beradaptasi dengan teknologi, maka penerapan *e-government* akan sulit berjalan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam birokrasi tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga berkaitan dengan perubahan budaya organisasi pemerintahan.

Dari hasil penelitian dapat dipahami bahwa penerapan sistem *e-government* dalam pelayanan pengelolaan SKTM di Kantor Camat Selong dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Dukungan kebijakan pemerintah, komitmen aparatur, ketersediaan sarana teknologi, dan respons positif masyarakat menjadi faktor penting yang membantu pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik. Di sisi lain, keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kemampuan aparatur, serta belum terintegrasinya sistem pelayanan masih menjadi hambatan dalam implementasi *e-government*.⁶¹

Keberhasilan penerapan *e-government* membutuhkan upaya yang berkelanjutan dari pemerintah kecamatan maupun pemerintah daerah. Peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan digital perlu dilakukan secara lebih intensif. Pemerintah juga perlu membangun sistem pelayanan yang lebih terintegrasi antara desa, kecamatan, dan instansi terkait agar proses administrasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Apabila berbagai hambatan tersebut dapat diatasi, maka penerapan sistem *e-government* dalam pelayanan pengelolaan SKTM akan mampu memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan sistem *e-government* dalam pelayanan pengelolaan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Camat Selong Kabupaten Lombok Timur telah memberikan perubahan positif terhadap kualitas pelayanan publik, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, ketertiban administrasi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Penggunaan sistem elektronik membantu aparatur kecamatan dalam proses pendataan, verifikasi, dan penerbitan surat secara lebih efektif dibandingkan sistem manual sebelumnya. Penelitian ini menemukan bahwa penerapan *e-government* mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi yang mendukung pelayanan publik yang lebih responsif dan efisien.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis implementasi pelayanan SKTM berbasis elektronik di tingkat kecamatan yang menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, dan literasi digital masyarakat. Meskipun pelayanan berbasis elektronik telah

⁶⁰ H. Soesanto dan M. Rumbekwan, "Factors Related To Digital Transformation In Local Government: A Scoping Review," *JWP (Jurnal Wacana Politik)* 11, no. 1 (Januari 2026): 153–163, doi: 10.24198/jwp.v11i1.68926.

⁶¹ B. Okanga dan J. D. Adesegha, "Organisational Culture Change as an Antecedent for Enhancing the Successful E-Government Systems Implementation," *Archives of Humanities & Social Sciences Research* 2, no. 1 (Februari 2025): 1–8, doi: 10.64030/3065-3568.02.01.08.

berjalan cukup baik, masih ditemukan beberapa hambatan seperti keterbatasan jaringan internet, belum optimalnya integrasi sistem antarinstansi, keterbatasan sarana pendukung, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap penggunaan layanan digital. Penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah daerah meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi, memperkuat kapasitas aparatur melalui pelatihan teknologi informasi, serta melakukan sosialisasi pelayanan digital kepada masyarakat agar penerapan *e-government* dalam pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adu, Arifin L., R. Hartanto, dan S. Fauziati. "Hambatan-Hambatan dalam Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Daerah." *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)* 5, no. 3 (Desember 2022): 215–223. <https://doi.org/10.33387/jiko.v5i3.5344>.
- Alfiani, H., S. K. Aditya, S. Lusa, D. I. Sensuse, P. A. W. Putro, dan S. Indriasari. "E-Government Issues in Developing Countries Using TOE and UTAUT Frameworks: A Systematic Review." *Policy & Governance Review* 8, no. 2 (Mei 2024): 169–169. <https://doi.org/10.30589/pgr.v8i2.932>.
- Al'libani, R. R., I. A. Prayoga, A. Priatna, dan F. Munawaroh. "Implementasi E-Government untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Kabupaten Banyuwangi." *Jurnal Progress Administrasi Publik* 5, no. 2 (November 2025): 117–125. <https://doi.org/10.37090/pwjzrw78>.
- Amaglobeli, D. "Transforming Public Finance Through GovTech." *IMF Staff Discussion Note* 2023, no. 4 (September 2023): 1–1. <https://doi.org/10.5089/9798400245480.006>.
- Anto, A., F. A. Mappasere, A. Abdi, dan A. Alyas. "The Role of E-Government in Improving Efficiency and Transparency in Public Services in Indonesia." *KnE Social Sciences* 10, no. 16 (Juli 2025): 92–106. <https://doi.org/10.18502/kss.v10i16.19157>.
- Anzar, M. "The Influence of Digital Literacy on Citizen Engagement and Participation in E-Government Services for Inclusive Digital Governance." *Journal Social Civilecial* 2, no. 2 (Januari 2024): 87–98. <https://doi.org/10.71435/610495>.
- Atar, E., F. Güler, dan Y. Usta. "Digital Transformation in Local Governance: A Study on Opportunities and Challenges in Türkiye." *Transforming Government: People, Process and Policy* 19, no. 4 (Agustus 2025): 725–747. <https://doi.org/10.1108/tg-03-2025-0053>.
- Awaluddin, A., R. Safarudin, dan S. Ihsan. "Rethinking Digital Equity: A Narrative Review of Public Service Digitalization." *Jurnal Sains MIPA Indonesia* 1, no. 1 (November 2025): 28–40. <https://doi.org/10.61978/jsmi.v1i1.551>.
- Cardoso, T. J., dan P. P. Gomes. "Advancing Digital Competencies in Public Administration: Empowering Civil Servants in the Digital Age." Dalam *Advances in Public Policy and Administration (APPA) Book Series*, 33–60. Hershey, PA: IGI Global, 2025. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-6547-2.ch002>.
- Choirunnisa, L., T. H. C. Oktaviana, A. A. Ridlo, dan E. I. Rohmah. "Peran Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia." *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial* 3, no. 1 (Agustus 2023): 71–95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>.
- Contreras-Yupanqui, B. S. "Impact of Digital Transformation on the Productivity of Public Administration." *Management* 3 (Oktober 2025): 224–224. <https://doi.org/10.62486/agma2025224>.

- David, A., et al. "Understanding Local Government Digital Technology Adoption Strategies: A PRISMA Review." *Sustainability* 15, no. 12 (Juni 2023): 9645. <https://doi.org/10.3390/su15129645>.
- Ferreira, A., dan C. Santos. "Digital Transformation in Public Sector." Dalam *IGI Global eBooks*, 265–288. Hershey, PA: IGI Global, 2025. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-9251-5.ch008>.
- Figueiredo, B., dan M. C. da C. Cruz. "How Can E-Government Respond to the Digital Divide?" *Conference on Digital Government Research* 1 (Mei 2025). <https://doi.org/10.59490/dgo.2025.962>.
- Gharaibeh, Z. I. Y., F. A. F. Alazzam, A. J. Salih, dan K. K. A. R. Aldrou. "Examining Challenges and Prospects Associated with Implementing Legal Protections for Electronic Governances: A Generic Perspective from Developing Country." *Brazilian Business Review* 21, no. 5 (Januari 2024). <https://doi.org/10.15728/bbr.2023.1773.en>.
- Giri, P. B., U. R. Giri, B. R. Giri, A. Giri, dan T. Pokhrel. "E-Governance and Service Delivery in Nepal: Evidence from Nagarjun Municipality." *International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Technologies* 16, no. 4 (Desember 2025): 1–14. <https://doi.org/10.5121/ijmpict.2025.16401>.
- Hakim, S. N., S. Rosyadi, dan S. Noviko. "Public Policy and Management Inquiry." *Public Policy and Management Inquiry* 7, no. 2 (November 2023): 766. <https://doi.org/10.20884/1.ppmi.2023.7.2.9785>.
- Hartati, B., R. S. Akbar, I. A. Prabadi, dan G. A. Nursanto. "Education and Human Resource Management Model for Effective Digital Governance Implementation." *International Journal of Educational and Life Sciences* 3, no. 12 (Januari 2026): 3279–3292. <https://doi.org/10.59890/ijels.v3i12.219>.
- Hasugian, L. P., et al. "Efforts to Improve Information System-Based Residents Administration Services." *Community Empowerment* 8, no. 10 (Oktober 2023): 1629–1639. <https://doi.org/10.31603/ce.9823>.
- Hunitie, M. F., dan A. H. O. Akhorshaideh. "Digital Drivers of Digital Transformation in Public Sector Organizations." *International Journal of Data and Network Science* 9, no. 3 (Januari 2025): 495–502. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.8.016>.
- Jayasinga, I. P. A., M. Akib, dan F. Sumarja. "Digitalization of Population Administration Services Is an Inevitability, Hope and Challenge." 2024. <https://doi.org/10.4108/eai.25-5-2024.2348945>.
- Jejenywa, T. O., N. Z. Mhlono, dan T. O. Jejenywa. "Conceptualizing E-Government Initiatives: Lessons Learned from Africa-US Collaborations in Digital Governance." *International Journal of Applied Research in Social Sciences* 6, no. 4 (April 2024): 759–769. <https://doi.org/10.51594/ijarss.v6i4.1066>.
- Jiménez, A., J. Hanoteau, dan R. Barkemeyer. "E-Procurement and Firm Corruption to Secure Public Contracts: The Moderating Role of Governance Institutions and Supranational Support." *Journal of Business Research* 149 (Juni 2022): 640–650. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.05.070>.
- Kabwe, K., C. Zhou, L. Jardim, dan E. Surguladze. "Empowering Societal Digital Transformation at the Local Level." *Digital Policy Studies* 3, no. 1 (Agustus 2024): 22–43. <https://doi.org/10.36615/1y792620>.

- Kannapadang, D., S. Munawaroh, dan S. A. Purwanto. "Optimizing E-Government for Enhanced Transparency and Accountability in Local Governance." *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 13, no. 5 (September 2025): 4203–4212. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i5.3962>.
- Kencono, B. D., H. H. Putri, dan T. W. Handoko. "Transformasi Pemerintahan Digital: Tantangan dalam Perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia." *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 7, no. 2 (Februari 2024): 1498–1506. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3519>.
- Kibira, Y. Y., M. Mohsin, dan D. Shao. "Services Integration in Tanzania E-Government Systems." *International Journal of Innovative Science and Research Technology (IJISRT)* (Maret 2024): 1523–1543. <https://doi.org/10.38124/ijisrt/ijisrt24mar1155>.
- Latupeirissa, J. J. P., N. L. Y. Dewi, I. K. R. Prayana, M. B. Srikandi, S. A. Ramadiansyah, dan I. B. G. A. Y. Pramana. "Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives." *Sustainability* 16, no. 7 (Maret 2024): 2818. <https://doi.org/10.3390/su16072818>.
- Lipchanskaya, M. A. "Digital Divide in the Local Government System: Concept, Criteria, Ways to Overcome It." *Izvestiya of Saratov University Economics Management Law* 24, no. 1 (Februari 2024): 52–58. <https://doi.org/10.18500/1994-2540-2024-24-1-52-58>.
- Mudawi, N. A., N. Beloff, dan M. White. "Issues and Challenges: Cloud Computing E-Government in Developing Countries." *International Journal of Advanced Computer Science and Applications* 11, no. 4 (Januari 2020). <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2020.0110402>.
- Muhdiarta, U. "Revolutionizing Public Services: The Transformative Power of E-Government in Shaping Efficient Digital Governance." *Journal of Information Systems Engineering & Management* 10 (Juni 2025): 614–621. <https://doi.org/10.52783/jisem.v10i54s.11146>.
- Nafi'ah, B. A. "Challenges of Implementing an Electronic-Based Government System in Local Governments." *KnE Social Sciences* (Mei 2022). <https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.10932>.
- Oladele, F. S., M. K. Adedokun, H. O. Olabisi, S. A. Ibraheem, dan Q. A. Ajedokun. "E-Governance Adoption and Service Delivery in Saki West Local Government Area of Oyo State." *Zenodo (CERN European Organization for Nuclear Research)* (Maret 2026). <https://doi.org/10.5281/zenodo.19130763>.
- Othman, M. H., R. Razali, dan M. F. Nasrudin. "Towards Integrated E-Government Services: Key Contributing Factors from a Whole-of-Government Perspective." *Journal of Applied Science Engineering Technology and Education* 7, no. 1 (April 2025): 102–113. <https://doi.org/10.35877/454ri.asci3800>.
- Rohida, L., S. Khumayah, dan H. F. Akbar. "Optimalisasi Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Era Digital 2045." *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Manajemen Kewirausahaan dan Bisnis* 2, no. 2 (Oktober 2025): 450–458. <https://doi.org/10.61132/prosemnasimkb.v2i2.213>.
- Ruaina, dan M. D. HS. "Tata Cara Pelayanan dan Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur." *Journal of Law and Economics* 2, no. 1 (Mei 2023): 1–9. <https://doi.org/10.56347/jle.v2i1.116>.
- Rumakat, L. Q. M. "Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah." *RIGGS Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* 4, no. 2 (Juni 2025): 4282–4289. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1193>.

- Sabri, A. N. I., B. Setiawati, dan A. Taufik. "Efektivitas Transformasi Birokrasi Era Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar." *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 6, no. 1 (Februari 2025): 104–116. <https://doi.org/10.26618/kimap.v6i1.17396>.
- Sain, Z. H., A. L. Aziz, U. S. Lawal, N. Abdullah, dan S. H. Sain. "Evaluating the Impact of Digital Transformation on Public Service Delivery Efficiency and Accountability." *Journal of Multidisciplinary Research* (Oktober 2025): 1–14. <https://doi.org/10.56943/jmr.v4i4.868>.
- Sayegh, A. J. A., S. Z. Ahmad, K. M. AlFaqeeh, dan S. K. Singh. "Factors Affecting E-Government Adoption in the UAE Public Sector Organisations: The Knowledge Management Perspective." *Journal of Knowledge Management* 27, no. 3 (Agustus 2022): 717–737. <https://doi.org/10.1108/jkm-09-2021-0681>.
- Setyawan, A. "Enhancing Public Service Delivery through Digital Transformation: A Study on the Role of E-Government in Modern Public Administration." *Global International Journal of Innovative Research* 2, no. 10 (November 2024): 2439–2453. <https://doi.org/10.59613/global.v2i10.340>.
- Shah, F. A., A. Shah, Jadul, dan A. Jabbar. "The Impact of E-Governance Implementation on Public Trust and the Efficiency of Service Delivery." *Annual Methodological Archive Research Review* 3, no. 3 (Maret 2025): 54–62. <https://doi.org/10.63075/3yey1t51>.
- Sihombing, T., dan R. D. H. Lumbantobing. "Digital Technology Adoption for Village Public Administration—Evidence from Indonesia." *Journal of Infrastructure Policy and Development* 8, no. 4 (Februari 2024): 3444. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i4.3444>.
- Siregar, A. R., S. D. Panjaitan, N. R. Bintang, S. Purba, A. Giawa, dan G. Supraja. "The Influence of E Government on Public Service Quality." *International Journal of Economic Research and Financial Accounting (IJERFA)* 3, no. 2 (Januari 2025). <https://doi.org/10.55227/ijerfa.v3i2.295>.
- Soesanto, H., dan M. Rumbekwan. "Factors Related to Digital Transformation in Local Government: A Scoping Review." *JWP (Jurnal Wacana Politik)* 11, no. 1 (Januari 2026): 153–163. <https://doi.org/10.24198/jwp.v11i1.68926>.
- Sugianto, W., A. Mustofah, dan E. Haryati. "Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Analisis Tantangan dan Strategi Inovasi Pelayanan Pencatatan Sipil di Era Digitalisasi." *Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan* 3, no. 6 (November 2025): 201–214. <https://doi.org/10.62383/risoma.v3i6.1272>.
- Syam, A. C., S. Sukri, dan A. Hans. "E-Government and Digitalization as Catalysts for Organizational Transformation and Public Service Efficiency in Indonesian Local Governments." *KnE Social Sciences* 10, no. 18 (September 2025): 1156–1164. <https://doi.org/10.18502/kss.v10i18.19542>.
- Syamsuddin, S., A. Nawir, M. H. Adiputra, A. Wahid, dan S. Hatta. "Systematic Literature Review: Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik." *Jurnal Academia Praja* 8, no. 1 (Februari 2025): 91–109. <https://doi.org/10.36859/jap.v8i1.3252>.
- Tahir, M. I. H. M., et al. "Can Digital Transformation Improve the Transparency and Accountability of Indonesian Public Governance?" *International Journal of Data and Network Science* 9, no. 3 (Januari 2025): 689–700. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.7.009>.
- Taufiqurokhman, T., E. Satispi, A. Andriansyah, M. Murod, dan E. Sulastrri. "The Impact of E-Service Quality on Public Trust and Public Satisfaction in E-Government Public Services."

- International Journal of Data and Network Science* 8, no. 2 (Januari 2024): 765–772.
<https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>.
- Wahid, N., A. Arni, S. R. Arfah, A. K. Khatimah, dan A. U. R. Lutfiah. “Digital Literacy-Based Community Empowerment in the Public Service Information System in Makassar City.” *Community Empowerment* 9, no. 1 (Januari 2024): 37–43.
<https://doi.org/10.31603/ce.10138>.
- Widiastuti, I., M. Mulyaningsih, dan A. Geohansa. “Deskripsi Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Digital di Kecamatan: Studi Kasus Kecamatan Cibinong.” *Jurnal Ekonomi dan Statistik Indonesia* 5, no. 2 (Agustus 2025): 330–338.
<https://doi.org/10.11594/jesi.05.02.09>.
- Wilonotomo, W., et al. “Investigating the Role of Information Technology System Integration, User Acceptance and Information Technology Satisfaction and Security on Efficiency and Accuracy of Immigration Documents Processing.” *International Journal of Data and Network Science* 9, no. 3 (Januari 2025): 633–644.
<https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.8.004>.
- Yusuf, M., H. Haliah, A. Kusumawati, dan N. S. Irwansyah. “The Use of Digital Technology to Improve the Efficiency of Public Services in the Digital Age: A Literature Review in Indonesia.” *Hasanuddin Economics and Business Review* (Juli 2025): 16–24.
<https://doi.org/10.26487/hebr.v9i1.6420>