

Implementasi E-Government Dalam Digitalisasi Pelayanan Publik Sebagai Upaya Meningkatkan Efektivitas, Transparansi, Dan Kepuasan Masyarakat Di Era Society 5.0

Erinaldi, Ade Rindi Ely, Dita Sofia*, Riska Ayu Fitri, Ade Candra

STIA Lancang Kuning Dumai

Abstrak: Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi pelayanan publik melalui penerapan e-government sebagai bagian dari reformasi birokrasi dalam mewujudkan good governance. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi pelayanan publik berbasis digital melalui penerapan e-government pada Kantor Imigrasi, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era Society 5.0. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur (library research) yang memanfaatkan data sekunder berupa buku, artikel jurnal, laporan penelitian, dan dokumen resmi terkait implementasi e-government dan pelayanan publik digital. Data dikumpulkan melalui proses identifikasi, seleksi, dan pengkajian literatur yang relevan, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis konten (content analysis) untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai transformasi pelayanan publik berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan keimigrasian melalui percepatan proses administrasi paspor, kemudahan akses layanan, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Keberhasilan implementasi e-government dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, diantaranya ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, kualitas sumber daya manusia yang kompeten, tingkat literasi digital masyarakat yang terus berkembang, serta penerimaan pengguna terhadap layanan digital yang semakin meningkat. Selain itu, sistem pelayanan yang responsif, inklusif, dan mudah digunakan terbukti mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan serta memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah dalam jangka panjang. Penelitian ini juga menekankan pentingnya sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam mendorong keberhasilan transformasi digital layanan publik. Dengan demikian, penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas, serta pengembangan sistem pelayanan yang terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan pengguna menjadi strategi penting dalam mendukung optimalisasi pelayanan publik berbasis digital di era Society 5.0.

Kata kunci: E-Government, Pelayanan Publik Digital, Transformasi Pelayanan Publik, Society 5.0, Kantor Imigrasi

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v7i2.474>

*Correspondence: Dita Sofia

Email: sdita406@gmail.com

Received: 26-03-2026

Accepted: 26-04-2026

Published: 26-05-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: The development of digital technology has encouraged the transformation of public services through the implementation of e-government as part of bureaucratic reform in realizing good governance. This study aims to analyze the transformation of digital-based public services through the implementation of e-government at Kantor Imigrasi, identify the factors influencing its success, and formulate strategies to improve the quality of public services in the Society 5.0 era. This study employed a qualitative method with a library research approach using secondary data derived from books, journal articles, research reports, and official documents related to e-government implementation and digital public services. Data were collected through the processes of identifying, selecting, and reviewing relevant literature, then analyzed using content analysis techniques to obtain a comprehensive understanding of digital-based public service transformation. The results showed that the implementation of e-government was able to improve the effectiveness and efficiency of immigration services through faster passport administration processes, easier access to services, and increased transparency and accountability in public services. The success of e-government implementation is influenced by several key factors, including the availability of adequate technological infrastructure, the competency of human resources, the growing level of digital literacy among the public, and the increasing acceptance of users toward digital services. Furthermore, a responsive, inclusive, and user-friendly service system has proven to significantly enhance public satisfaction and strengthen long-term public trust in the government. This study also emphasizes the importance of synergy among the government, the community, and the private sector in driving the success of digital transformation in public services. Therefore, strengthening technological infrastructure, improving human resource quality through training and capacity building, as well as developing an integrated service system oriented toward user needs, are crucial strategies in supporting the optimization of digital-based public services in the Society 5.0 era.

Keywords : E-Government, digital public services, public service transformation, Society 5.0, immigration office

Pendahuluan

Di era modern, perkembangan teknologi merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari. Inovasi teknologi yang terus berkembang telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menghemat waktu dan tenaga ([Panggabean et al., 2024](#)). Dengan demikian, teknologi tidak hanya berperan sebagai kebutuhan sekunder, tetapi telah menjadi kebutuhan sosial yang fundamental. Menurut Pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi dapat diwujudkan melalui penerapan e-government, yang berperan dalam meningkatkan kualitas dan cakupan pelayanan publik kepada masyarakat serta pemangku kepentingan lainnya.

Selain itu, e-government mendukung penyelenggaraan layanan yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel ([Nyirenda & Cropf, 2012](#)). Perkembangan teknologi tersebut turut mendorong perubahan dalam berbagai sektor, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Salah satu bentuk adaptasi tersebut adalah melalui penerapan e-government, yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi pemerintahan untuk memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat. Implementasi e-government berperan penting dalam mendorong perkembangan negara-negara berkembang, terutama melalui peningkatan efisiensi administrasi dan kualitas layanan publik ([Panigrahi & Srivastava, 2016](#)). Terciptanya tata kelola pemerintahan yang efisien menjadi langkah penting dalam mengatasi keterbatasan pelayanan konvensional ([Hasanah et al., 2025](#))

Implementasi e-government menjadi langkah strategis dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengakses layanan secara lebih mudah, cepat, dan tanpa batasan ruang dan waktu. Selain itu, penerapan e-government juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, sehingga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik ([Kurniasih, 2023](#))

Transformasi pelayanan publik melalui e-government merupakan bagian dari reformasi birokrasi dalam mewujudkan good governance. ([Hasanah et al., 2025](#)) menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik berlangsung melalui tahapan persiapan, pematangan, pemantapan, hingga pemanfaatan yang terintegrasi dalam pola G2G, G2B, dan G2C. Hal ini menegaskan bahwa digitalisasi tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada perubahan sistem pemerintahan yang lebih adaptif dan terintegrasi.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah implementasi pelayanan publik berbasis e-government pada Kantor Imigrasi dalam memberikan layanan keimigrasian kepada masyarakat. Penelitian ini difokuskan pada penerapan sistem pelayanan digital dalam proses pengurusan paspor dan layanan administrasi keimigrasian lainnya yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Fenomena nyata yang terjadi saat ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah, dan praktis melalui sistem digital. Direktorat Jenderal Imigrasi telah menerapkan berbagai layanan berbasis digital, seperti pendaftaran antrean online dan pengajuan permohonan paspor melalui aplikasi maupun website untuk mempermudah proses administrasi keimigrasian ([Darmaputra & Prabawati, 2025](#)). Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti gangguan sistem pelayanan, keterbatasan akses jaringan internet, serta rendahnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan berbasis digital.

Kondisi lapangan menunjukkan bahwa implementasi e-government di lingkungan kantor imigrasi belum sepenuhnya berjalan optimal. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital karena keterbatasan literasi teknologi dan kurangnya sosialisasi terkait penggunaan layanan online. Selain itu, terdapat masyarakat yang lebih memilih pelayanan secara langsung dibandingkan pelayanan digital karena dianggap lebih mudah dipahami. Di sisi lain, pihak kantor imigrasi juga menghadapi tantangan dalam menjaga stabilitas sistem pelayanan agar tetap berjalan efektif dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat.

Pemilihan lokasi penelitian pada Kantor Imigrasi didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut telah menerapkan sistem pelayanan berbasis e-government dalam proses pelayanan publik. Selain itu, kantor imigrasi memiliki jumlah pengguna layanan yang cukup besar dan menunjukkan adanya transformasi pelayanan dari sistem konvensional menuju sistem digital. Lokasi penelitian ini juga dinilai relevan karena terdapat berbagai fenomena dan kendala yang berkaitan dengan implementasi e-government, sehingga dapat memberikan data dan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Selain itu, ([Wahyuningsih & Prabhata, 2024](#)) menyatakan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan berbasis website tidak semata-mata ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh karakteristik demografis masyarakat, tingkat penerimaan pengguna, serta pengalaman dalam memanfaatkan layanan digital. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi dan inovasi pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas

layanan digital perlu memperhatikan faktor sosial serta kemampuan masyarakat dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi ([Wahyuningsih & Prabhata, 2024](#))

Seiring dengan perkembangan menuju era Society 5.0, yang menekankan integrasi antara teknologi dan kehidupan manusia, pemerintah dituntut untuk semakin inovatif dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis digital. Maka, diperlukan strategi yang tepat dalam implementasi e-government agar mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, memperkuat transparansi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat ([Rizky et al., 2025](#)).

Meskipun penelitian mengenai implementasi *e-government* dalam pelayanan publik telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada aspek teknologi dan efektivitas sistem digital dalam mendukung administrasi pemerintahan. Penelitian terdahulu umumnya membahas pengembangan aplikasi pelayanan, integrasi sistem informasi, serta efisiensi pelayanan berbasis digital. Namun, kajian yang membahas pengaruh implementasi *e-government* terhadap kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik secara lebih komprehensif masih terbatas. Selain itu, penelitian terkait transformasi pelayanan publik berbasis digital dalam perspektif era Society 5.0 juga belum banyak dikaji, khususnya yang menekankan integrasi antara pemanfaatan teknologi dan orientasi pada kebutuhan masyarakat. Di sisi lain, penelitian mengenai implementasi *e-government* pada Kantor Imigrasi masih relatif terbatas, terutama yang membahas transformasi pelayanan keimigrasian berbasis digital sebagai bagian dari upaya peningkatan efektivitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melengkapi keterbatasan penelitian sebelumnya dengan mengkaji transformasi pelayanan publik berbasis *e-government* pada kantor imigrasi di era Society 5.0.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui penerapan e-government. Sistem ini memberikan berbagai manfaat, seperti peningkatan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan. Selain itu, e-government juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan masyarakat.

Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari segi infrastruktur, kualitas sumber daya manusia, maupun tingkat literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang komprehensif dan berkelanjutan agar transformasi digital dapat berjalan optimal.

Dengan demikian, penerapan e-government yang didukung oleh strategi yang tepat di era Society 5.0 diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif,

inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur (*library research*) yang memanfaatkan data sekunder dari berbagai sumber, seperti buku ilmiah, artikel jurnal, laporan penelitian, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan implementasi *e-government* dan digitalisasi pelayanan publik. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai transformasi pelayanan publik berbasis digital di era Society 5.0.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan mengidentifikasi dan menyeleksi berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian. Literatur diperoleh melalui jurnal nasional dan internasional, buku ilmiah, serta dokumen resmi pemerintah yang membahas implementasi *e-government*, pelayanan publik digital, efektivitas pelayanan, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Literatur yang digunakan dipilih berdasarkan kesesuaian tema, kredibilitas sumber, serta keterbaruan informasi agar data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis konten (*content analysis*). Analisis dilakukan dengan cara mengelompokkan informasi berdasarkan tema-tema tertentu, seperti tahapan implementasi *e-government*, faktor pendukung dan penghambat digitalisasi pelayanan publik, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Selanjutnya, data dibandingkan dan dikaji secara mendalam untuk menemukan pola, hubungan, dan kesesuaian antarhasil penelitian yang telah ada sebelumnya.

Tahap interpretasi data dilakukan melalui proses sintesis berbagai temuan penelitian sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai strategi pengembangan pelayanan publik berbasis digital. Interpretasi dilakukan secara sistematis dengan menghubungkan teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu agar menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian ([Pugu et al., 2024](#)).

Untuk menjaga validitas dan reliabilitas penelitian, peneliti menggunakan sumber literatur yang terpercaya dan relevan serta melakukan triangulasi sumber dengan membandingkan berbagai referensi dari beberapa penelitian dan dokumen yang berbeda. Selain itu, analisis dilakukan secara konsisten dan sistematis agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai implementasi *e-government* dalam pelayanan publik. Pendekatan ini dipilih karena mampu membangun kerangka konseptual

dan teoritis yang menjadi dasar dalam mengkaji transformasi pelayanan publik melalui e-government ([Yusuf & Khasanah, 2019](#)).

Hasil dan Pembahasan

Seiring dengan berkembangnya era Society 5.0 atau super smart society, berbagai sektor dituntut untuk melakukan penyesuaian, termasuk dalam bidang administrasi publik. Konsep Society 5.0 menekankan integrasi teknologi digital secara menyeluruh dalam kehidupan manusia dengan tetap mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan sebagai landasan utama ([Firmansyah, 2025](#)). Dalam konteks administrasi publik, konsep ini menghadirkan perspektif baru dalam memahami relasi antara pemerintah, teknologi, dan masyarakat. Pelayanan publik tidak lagi sekadar berfungsi sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai sarana dalam menciptakan nilai publik melalui pemanfaatan teknologi yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Selain itu, peran pemerintah juga mengalami pergeseran, tidak hanya sebagai penyelenggara layanan, tetapi juga sebagai pengelola data dan informasi yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan ([Choirunnissa & Oktarina, 2025](#)). Dengan demikian, interaksi antara instansi pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan menjadi semakin dinamis dan terintegrasi, sejalan dengan perkembangan teknologi digital yang terus berkembang.

Berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai literatur yang relevan, pembahasan dalam penelitian ini difokuskan pada beberapa aspek utama yang berkaitan dengan transformasi pelayanan publik berbasis digital melalui e-government. Pembahasan ini mencakup bentuk transformasi yang terjadi, faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya, serta dampaknya terhadap efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Karakteristik Pelayanan Publik dalam Era Society 5.0

Perkembangan masyarakat menuju era Society 5.0 mencerminkan semakin eratnya integrasi antara manusia dan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan ([Zubaidi, 2025](#)). Berbeda dengan era sebelumnya yang lebih berfokus pada efisiensi industri, Society 5.0 menekankan keseimbangan antara kemajuan teknologi dan kesejahteraan manusia. Dalam konteks ini, teknologi tidak hanya digunakan sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi, tetapi juga diarahkan untuk menciptakan nilai sosial dalam pelayanan publik. Dengan demikian, manusia tetap menjadi aktor utama dalam proses pembangunan, sementara teknologi berfungsi sebagai instrumen pendukung ([Romli, 2006](#)).

Transformasi menuju Society 5.0 juga ditandai dengan perubahan paradigma dalam pemanfaatan teknologi, dari yang semula berorientasi pada efisiensi sistem menjadi berorientasi pada kebutuhan dan kesejahteraan manusia. Dalam hal ini, teknologi seperti kecerdasan buatan, big data, dan Internet of Things dimanfaatkan untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat, akurat, dan berbasis data (Zubaidi, 2025). Penerapan teknologi tersebut memungkinkan pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih personal, adaptif, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

Perkembangan masyarakat menuju era Society 5.0 dapat dilihat sebagai proses evolusi yang menunjukkan integrasi yang semakin erat antara manusia dan teknologi, sebagaimana disajikan pada Gambar 1.

Perkembangan masyarakat menuju era Society 5.0 sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1 menggambarkan adanya integrasi yang semakin erat antara manusia dan teknologi. Berbeda dengan Society 4.0 yang lebih berorientasi pada efisiensi industri, Society 5.0 menekankan keseimbangan antara kemajuan teknologi dan kesejahteraan manusia. Dalam konteks ini, teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga diarahkan untuk menciptakan nilai sosial dalam pelayanan publik. Dengan demikian, manusia tetap menjadi aktor utama dalam proses pembangunan, sementara teknologi berperan sebagai instrumen pendukung.



Gambar 1. Perkembangan Masyarakat Menuju Era Society 5.0

Dalam praktiknya, pelayanan publik pada era Society 5.0 mengalami transformasi dari model administratif konvensional menuju pendekatan yang berbasis data dan berorientasi pada pengguna. Pemanfaatan teknologi seperti big data dan Internet of Things (IoT) memungkinkan pemerintah untuk mengelola data secara lebih akurat dan real-time, sehingga mampu menyediakan layanan yang lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Zakiansyah & Sutabri, 2025). Hal ini mendorong pergeseran paradigma pelayanan dari yang bersifat reaktif menjadi lebih proaktif dan adaptif, di mana

pemerintah dapat mengantisipasi kebutuhan masyarakat sebelum munculnya permintaan secara langsung

Namun demikian, integrasi teknologi dalam pelayanan publik juga menghadirkan berbagai tantangan. Risiko terkait keamanan data serta kesenjangan digital menjadi isu yang perlu diperhatikan, terutama dalam konteks pemerataan akses teknologi di berbagai wilayah ([Rokhmah & Jusep, 2019](#)). Di sisi lain, tantangan juga muncul dari aspek kelembagaan, seperti kesiapan organisasi dan kapasitas aparatur dalam mengelola serta mengimplementasikan teknologi secara optimal (Harahap, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan institusional.

Selain itu, pelayanan publik di era Society 5.0 ditandai dengan semakin terintegrasinya layanan lintas sektor. Integrasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai jenis layanan melalui satu sistem yang saling terhubung, sehingga meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan ([Rosidi & Sakuntalawati, 2022](#)). Namun, integrasi tersebut perlu diimbangi dengan standarisasi layanan yang baik agar tidak menimbulkan kompleksitas baru dalam birokrasi ([Tunggul, 2023](#)).

Dengan demikian, karakteristik pelayanan publik dalam era Society 5.0 mencakup pemanfaatan teknologi secara optimal, integrasi sistem layanan, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, serta orientasi yang kuat pada nilai-nilai kemanusiaan. Keempat aspek tersebut menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik bersifat multidimensional, melibatkan perubahan pada aspek teknis, struktural, dan kultural dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government

Hasil kajian menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis digital melalui e-government merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Digitalisasi memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, mudah diakses, dan efisien karena tidak lagi terbatas oleh ruang dan waktu.

Temuan ini didukung oleh penelitian ([Apriliani, 2021](#)) yang menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi Android di Kabupaten Bangka memberikan kontribusi positif terhadap penyederhanaan prosedur layanan, percepatan waktu penyelesaian, serta peningkatan efisiensi biaya. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik terbukti mampu meningkatkan efektivitas layanan, karena dapat mengurangi beban administratif sekaligus mempercepat proses pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Dalam konteks pelayanan keimigrasian, transformasi digital terlihat melalui penerapan layanan antrean paspor online, pengajuan permohonan paspor berbasis aplikasi, serta sistem informasi keimigrasian yang terintegrasi. Penerapan layanan tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan keimigrasian secara lebih cepat, efektif, dan transparan ([Putri & Dewi, 2024](#)).

Dalam lingkup implementasi yang lebih komprehensif, (Hasanah et al. 2025) mengemukakan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis digital berlangsung melalui beberapa fase, yaitu tahap persiapan, pematangan, pemantapan, hingga pemanfaatan. Rangkaian tahapan tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan e-government tidak semata-mata bergantung pada keberadaan aplikasi, melainkan juga ditentukan oleh kesiapan sistem pelayanan yang terintegrasi, adanya evaluasi yang berkelanjutan, serta kemampuan interoperabilitas antar sistem layanan.

Implementasi e-government juga mendorong perubahan dari sistem pelayanan konvensional menuju sistem berbasis teknologi yang lebih modern, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna ([Mozin et al., 2025](#)). Selain itu, transformasi pelayanan publik melalui e-government juga mendukung terciptanya integrasi layanan lintas sektor. Sistem yang terhubung memungkinkan pertukaran data antarinstansi secara lebih cepat dan akurat, sehingga mengurangi duplikasi data dan meningkatkan koordinasi antar lembaga. Integrasi ini menjadi penting dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih holistik dan berkelanjutan, terutama dalam menghadapi kompleksitas kebutuhan masyarakat di era digital

Tahapan Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil analisis literatur, implementasi e-government berlangsung melalui beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan. Pada tahap persiapan, pemerintah mulai membangun infrastruktur teknologi serta menyusun regulasi pendukung sebagai landasan awal digitalisasi. Tahap pematangan ditandai dengan mulai diterapkannya sistem digital dalam pelayanan publik secara bertahap. Selanjutnya, tahap pemantapan dilakukan melalui integrasi antar sistem, peningkatan kualitas layanan, serta penyempurnaan fitur layanan digital. Tahap terakhir, yaitu pemanfaatan, menunjukkan bahwa layanan digital telah digunakan secara luas dan optimal oleh masyarakat.

Pada kantor imigrasi, tahap pemanfaatan ditunjukkan melalui penggunaan layanan digital oleh masyarakat dalam proses pendaftaran antrean, pengunggahan dokumen persyaratan, hingga pemantauan proses penerbitan paspor secara online. Hal ini

menunjukkan bahwa pelayanan keimigrasian mulai bertransformasi dari sistem konvensional menuju sistem pelayanan berbasis digital.

Selain itu, implementasi e-government juga mencakup pola interaksi seperti Government to Government (G2G), Government to Business (G2B), dan Government to Citizen (G2C) (Manalu et al., 2024). Ketiga pola tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan tidak hanya berfokus pada hubungan antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga melibatkan sektor lain secara terintegrasi.

Dalam perkembangannya, keberhasilan setiap tahapan implementasi e-government sangat dipengaruhi oleh kesiapan kelembagaan, koordinasi antarinstansi, serta keberlanjutan kebijakan yang mendukung transformasi digital. Integrasi sistem informasi menjadi aspek penting untuk menghindari duplikasi data dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Selain itu, interoperabilitas antar platform layanan memungkinkan pertukaran data secara lebih cepat dan akurat, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat.

Lebih lanjut, penerapan e-government juga menuntut adanya peningkatan keamanan sistem dan perlindungan data pengguna, mengingat tingginya risiko kebocoran data dalam layanan digital. Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan bahwa sistem yang dikembangkan tidak hanya efisien, tetapi juga aman dan dapat dipercaya oleh masyarakat (Mozin et al., 2025). Dengan demikian, implementasi e-government tidak hanya berorientasi pada digitalisasi layanan, tetapi juga pada pembangunan sistem pemerintahan yang terintegrasi, adaptif, dan berkelanjutan.melibatkan sektor lain secara terintegrasi.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan E-Government

Keberhasilan implementasi e-government dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain ketersediaan infrastruktur teknologi, kualitas sumber daya manusia, tingkat literasi digital masyarakat, serta penerimaan pengguna terhadap layanan digital. Selain itu, faktor demografis dan pengalaman pengguna juga berperan dalam menentukan efektivitas pemanfaatan layanan berbasis digital. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sosial masyarakat dalam mengadopsi inovasi digital ([Sudarsono & Lestari, 2018](#)).

Dalam pelayanan keimigrasian, keberhasilan implementasi layanan digital juga dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan paspor online serta kesiapan aparat imigrasi dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis elektronik.

Di samping itu, dukungan kebijakan pemerintah dan komitmen kelembagaan menjadi faktor penting dalam memastikan keberlanjutan implementasi e-government.

Regulasi yang jelas, koordinasi antar instansi, serta integrasi sistem pelayanan turut menentukan keberhasilan transformasi digital dalam sektor publik. Aspek keamanan data dan perlindungan privasi juga menjadi perhatian utama, mengingat meningkatnya penggunaan layanan berbasis digital oleh masyarakat.

Lebih lanjut, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital yang disediakan pemerintah juga berpengaruh terhadap intensitas penggunaan layanan tersebut. Sistem yang responsif, transparan, dan mudah digunakan (user-friendly) akan mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Oleh karena itu, keberhasilan e-government memerlukan pendekatan yang holistik, yang tidak hanya berfokus pada pengembangan teknologi, tetapi juga mencakup aspek kelembagaan, sosial, dan kepercayaan publik.

Namun demikian, implementasi e-government juga menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa daerah, kesenjangan literasi digital, serta resistensi terhadap perubahan dari aparat maupun masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah dalam mengembangkan sistem yang tidak hanya canggih secara teknologi, tetapi juga inklusif, mudah digunakan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, transformasi pelayanan publik melalui e-government tidak hanya berfokus pada digitalisasi proses administratif, tetapi juga mencerminkan perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pemerintahan menuju sistem yang lebih adaptif, terintegrasi, dan berpusat pada masyarakat di era Society 5.0.

Dampak E-Government terhadap Efektivitas, Transparansi, dan Kepuasan Masyarakat

Implementasi e-government memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik. Digitalisasi memungkinkan proses pelayanan berlangsung lebih cepat, akurat, dan efisien, sehingga mampu menekan biaya operasional serta mengurangi beban administratif. Selain itu, akses layanan menjadi lebih luas karena masyarakat dapat memanfaatkan layanan kapan saja dan di mana saja tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Dengan demikian, e-government mampu meningkatkan produktivitas kinerja pemerintah sekaligus mempercepat penyelesaian berbagai urusan administrasi.

Pada kantor imigrasi, digitalisasi pelayanan memberikan dampak positif terhadap percepatan proses administrasi paspor, pengurangan antrean secara langsung, serta peningkatan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Dari aspek transparansi, penerapan e-government mendorong keterbukaan informasi publik yang lebih luas. Informasi terkait prosedur layanan, biaya, serta waktu penyelesaian dapat diakses secara terbuka melalui platform digital. Hal ini tidak hanya meminimalkan potensi praktik

maladministrasi, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Transparansi yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, karena masyarakat dapat memantau proses pelayanan secara lebih jelas dan terukur.

Berdasarkan hasil analisis terhadap sepuluh penelitian, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah dipengaruhi oleh keterpaduan antara kualitas teknis sistem, efisiensi operasional, serta aspek psikologis pengguna ([Taufiqurokhman et al., 2023](#)). Selain itu, sistem layanan yang dirancang secara responsif, transparan, dan mudah digunakan (usability) terbukti mampu menurunkan tingkat ketidakpastian serta meningkatkan persepsi manfaat yang dirasakan oleh masyarakat ([Venkatesh & Thong, 2016](#)). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dalam mengakses layanan tersebut ([Sudarsono & Lestari, 2018](#)).

Lebih lanjut, dari perspektif kepuasan masyarakat, digitalisasi pelayanan memberikan kemudahan, kepraktisan, serta kenyamanan dalam mengakses layanan publik. Masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke instansi pemerintah, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Selain itu, adanya fitur pelacakan layanan (tracking system) dan mekanisme pengaduan digital turut meningkatkan rasa kontrol dan kepastian bagi pengguna layanan.

Namun demikian, dampak positif tersebut belum sepenuhnya dirasakan secara merata. Beberapa kendala seperti kualitas jaringan internet yang belum stabil, keterbatasan infrastruktur di daerah tertentu, serta rendahnya literasi digital masih menjadi hambatan dalam optimalisasi layanan digital. Di samping itu, faktor kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data juga memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan bahwa sistem layanan digital yang dikembangkan tidak hanya efisien, tetapi juga aman, mudah digunakan, dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dengan demikian, implementasi e-government memberikan dampak yang multidimensional terhadap efektivitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan transformasi pelayanan publik berbasis digital di era Society 5.0.

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Society 5.0

Pengaduan yang berulang dalam sektor perizinan masih sering dilaporkan kepada Ombudsman, yang mengindikasikan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik belum merata di berbagai wilayah di Indonesia ([Dewi & Purwaningtyas,](#)

[2024](#)). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam implementasi e-government, terutama antara daerah yang telah memiliki infrastruktur digital yang memadai dan daerah yang masih terbatas dalam akses teknologi.

Selain itu, perbedaan kapasitas sumber daya manusia serta tingkat literasi digital masyarakat turut memengaruhi optimalisasi layanan berbasis digital. Akibatnya, pelayanan publik di sektor perizinan belum sepenuhnya mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian layanan secara merata bagi seluruh masyarakat. Dalam konteks pelayanan keimigrasian, strategi peningkatan kualitas pelayanan digital diperlukan untuk memastikan layanan paspor dan administrasi keimigrasian dapat berjalan secara optimal, aman, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

Oleh karena itu perlu adanya strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Society 5.0 untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat, diperlukan strategi yang tepat dalam pengembangan e-government, antara lain:

1. Penguatan infrastruktur teknologi guna mendukung layanan digital yang stabil dan aman
2. Peningkatan kualitas sumber daya manusia, baik aparatur pemerintah maupun masyarakat
3. Pengembangan sistem yang terintegrasi antar lembaga pemerintah
4. Peningkatan literasi digital masyarakat agar mampu memanfaatkan layanan secara optimal
5. Inovasi pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat dengan pendekatan yang lebih user-friendly

Strategi tersebut sejalan dengan konsep Society 5.0 yang menekankan integrasi antara teknologi dan kebutuhan manusia. Oleh karena itu, pengembangan e-government tidak hanya berorientasi pada teknologi, tetapi juga pada peningkatan kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh.

Simpulan

Berdasarkan hasil kajian literatur, transformasi pelayanan publik berbasis *e-government* pada Kantor Imigrasi merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan keimigrasian di era digital. Digitalisasi pelayanan, seperti layanan antrean online dan pengajuan paspor berbasis aplikasi, terbukti mampu meningkatkan efektivitas melalui percepatan proses administrasi, efisiensi biaya, serta kemudahan akses layanan tanpa batasan ruang dan waktu. Selain itu, penerapan *e-government* juga berperan dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sehingga mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kualitas sumber daya manusia, karakteristik masyarakat, tingkat literasi digital, serta penerimaan pengguna terhadap layanan digital. Sistem pelayanan yang responsif, terbuka, dan mudah digunakan terbukti mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap pelayanan keimigrasian.

Untuk mendukung keberlanjutan transformasi tersebut, pemerintah perlu menerapkan strategi yang komprehensif, antara lain melalui penguatan integrasi sistem layanan antarinstansi, peningkatan kualitas aplikasi dan website pelayanan keimigrasian agar lebih *user-friendly*, serta perluasan keterbukaan informasi publik. Selain itu, penyediaan mekanisme pengaduan digital yang efektif juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Upaya lain yang tidak kalah penting adalah peningkatan literasi digital bagi aparatur dan masyarakat melalui pelatihan berkelanjutan, pemerataan infrastruktur teknologi, serta penguatan keamanan sistem pelayanan digital. Seluruh langkah tersebut perlu disertai dengan evaluasi secara berkala agar pelayanan publik berbasis digital pada kantor imigrasi dapat berjalan secara optimal, adaptif, dan berkelanjutan di era Society 5.0. \

Referensi

- Apriliani. (2021). "Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android di Kabupaten Bangka)." *Jurnal Sosial dan Sains*, 1(4), 537–348. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v1i4.68>
- Choirunnissa, N. F., & Oktarina, N. (2025). "Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Kantor." *Bookchapter Administrasi Perkantoran*, 1, 77–95.
- Darmaputra, K. I., & Prabawati, N. P. A. (2025). "Optimalisasi Layanan M-Paspor Sebagai Inovasi E-Government dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar." *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12).
- Firmansyah, Y. F. (2025). "Pendidikan Dasar Islam dan Era Society 5.0: Peluang dan Tantangan Mahasiswa PGMI Menjadi Guru Berkarakter." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar (JIPDAS)*, 5(1). <https://doi.org/10.37081/jipdas.v5i1.2532>
- Hasanah, D. I., Novariza, E., Radiansyah, R. R., & Riaji, I. A. R. (2025). "Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Inovasi Digital (Studi Kasus Deskriptif Pemerintah Kota

- Semarang)." *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 434–444. <https://doi.org/10.25157/moderat.v11i2.4783>
- Kurniasih, N. (2023). "Pemberdayaan Perempuan di Era Digital Bunda Cerdas Cakap Digital." *Community Development Journal*, 4(3), 6053–6059.
- Manalu, M., Rahayu, D., & Rahayu, N. (2024). "E-Government Sebagai Basis Program Smart City di Kota Bengkulu." *Jurnal STIA Bengkulu: Committee to Administration for Education Quality*, 10(1), 85–96. <https://doi.org/10.56135/jsb.v10i1.157>
- Mozin, S. Y., Abdullah, S., & Sawali, N. (2025). "Pemanfaatan Teknologi Cerdas untuk Pelayanan Publik: Study Tentang E-Government dan Smart City Berbasis ICT Big Data dan AI." *JPS: Journal of Publicness Studies*, 2(2), 117–130.
- Nyirenda, J. C., & Cropf, R. A. (2012). "The Prospects for eGovernment and eGovernance in Sub-Saharan Africa: A Case Study of Zambia." *Technology Enabled Transformation of the Public Sector: Advances in E-Government*, 23–45. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-1776-6.ch003>
- Panggabean, E. F., Yunas, H. A., Taufiqurrahman, T., & Nurbaiti, N. (2024). "Perkembangan Teknologi E-Business terhadap Globalisasi Modern Pada Saat Ini." *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 2(1), 132–139. <https://doi.org/10.59024/jumek.v2i1.284>
- Panigrahi, P., & Srivastava, A. K. (2016). "Effective Management of Irrigation Water in Citrus Orchards under a Water Scarce Hot Sub-Humid Region." *Scientia Horticulturae*, 210, 6–13. <https://doi.org/10.1016/j.scienta.2016.07.008>
- Pugu, M. R., Riyanto, S., & Haryadi, R. N. (2024). *Metodologi Penelitian: Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Putri, N. K. S. A., & Dewi, N. L. Y. (2024). "Tingkat Keberhasilan Implementasi Aplikasi M-Paspor dalam Perspektif Transformasi Digital di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar." *Jurnal Ekonomi Utama*, 3(3), 334–339. <https://doi.org/10.55903/juria.v3i3.192>
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). "E-Government: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia." *Innovative: Journal of Social Science Research*, 5(1), 2070–2089.

- Rokhmah, N. I., & Jusep, S. (2019). "Peran Matematikawan dalam Era Revolusi Industri 4.0 Teknologi yang Relevan Menjadi Bagian Integral dari Kurikulum." *Peran Matematikawan dalam Era Revolusi Industri*, 4.
- Romli, L. (2006). "Efektivitas Pemerintah Daerah Era Otonomi: Studi Kasus Efektivitas Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Kota Semarang." *Jurnal Desentralisasi*, 7(4), 35–52. <https://doi.org/10.37378/jd.2006.4.35-52>
- Rosidi, V. C., & Sakuntalawati, L. R. D. (2022). "Ulas: Ketercapaian Pelayanan Publik yang Efektif Berbasis Digital di Kota Surakarta." *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 9(2), 177. <https://doi.org/10.22146/jps.v9i2.76232>
- Sudarsono, B. G., & Lestari, S. P. (2018). "Kajian Literatur Model Konseptual Keberhasilan E-Government." *KOMIK (Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komputer)*, 2(1). <https://doi.org/10.30865/komik.v2i1.981>
- Taufiqurokhman, T., Pathony, T., Damanik, F. H. S., Nurhakim, A., & Judijanto, L. (2023). "Transformasi E-Government: Mengevaluasi Dampak Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik." *Jurnal Cahaya Mandalika*, ISSN 2721-4796. <https://doi.org/10.36312/jcm.v3i2.2390>
- Tunggul, P. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital*. Literasi Nusantara Abadi.
- Venkatesh, V., & Thong, J. (2016). "Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead." *Journal of the Association for Information Systems*. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- Wahyuningsih, W., & Prabhata, I. (2024). "Pengaruh Digitalisasi dan Inovasi Pelayanan Website Jakevo terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cempaka Putih Barat Kota Jakarta Pusat." *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 11(2), 244–252. <https://doi.org/10.31334/reformasi.v11i2.4195>
- Yusuf, S. A., & Khasanah, U. (2019). "Kajian Literatur dan Teori Sosial dalam Penelitian." *Metode Penelitian Ekonomi Syariah*, 80, 1–23. <https://doi.org/10.31227/osf.io/thw3j>
- Zakiansyah, M., & Sutabri, T. (2025). "Integrasi Internet of Things (IoT) dan Kecerdasan Buatan (AI) untuk Smart City di Indonesia." *Journal Sains Student Research*, 3(2), 346–354.

Zubaidi, M. A. (2025). *Pendidikan Islam 5.0: Integrasi Spiritualitas dan Teknologi di Era Disrupsi*. Zahir Publishing.