MODEL KEPEMIMPINAN UNTUK TRANSFORMASI *E-GOVERNMENT* DI INDONESIA

Gumilar Mulyana
Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)
Email: cepgum07@gmail.com

Abstrak

Sejak akhir tahun 1990-an, pemerintah telah berinvestasi secara agresif dalam Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Tren ini telah membuka jalan menuju "Era Digital". Namun, terlepas dari penggunaan TIK yang luas, penelitian tentang e-government menunjukkan bahwa e-government belum mencapai potensi integrasi sepenuhnya. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan, seperti observasi, wawancara, dan studi pustaka. Analisis yang digunakan pena adalah deskriptif-kualitatif. Dalam penelitian ini, diketahui bahwa "Model Kepemimpinan" sederhana diusulkan, yang akan mengarah pada pemahaman yang mendalam dalam mentransformasi pemerintah dan memperluas agenda untuk penelitian lebih lanjut.

Kata Kunci: e-Government; Kepemimpinan; Siklus Hidup Adopsi Teknologi; Perubahan organisasi; Transformasi.

Abstract

Since the late 1990s, the government has been aggressive in Information and Communication Technology (ICT). This trend has paved the way for the "Digital Age". However, despite the widespread use of ICTs, research on e-government shows that e-government has not yet reached the potential for integration. In this research, the method used is a qualitative descriptive approach. Sources of data in this study come from primary data and secondary data. The data technique used is field research, such as observation, interviews, and literature study. The analysis used by the pen is descriptive-qualitative. In this study, it is known that a "Leadership Model" is proposed, which will lead to a deep understanding of transforming government and broaden the agenda for further research.

Keywords: *e-Government; Leadership; Technology Adoption Lifecycle; Organizational change; Transformation*

A. PENDAHULUAN

Globalisasi dan kemajuan Teknologi Komunikasi Informasi (TIK) telah mengubah dunia tempat kita hidup. Akibat fenomena ini, hal ini memaksa pemerintah di seluruh dunia untuk berubah menjadi lebih agresif dalam penyebaran layanan elektronik kepada warganya dan bisnis (Lumbanraja, 2020). Selain itu, dorongan menuju masyarakat digital dalam ekonomi global telah menyebabkan banyak pemerintah memikirkan kembali posisi dan peran mereka untuk pembangunan. Namun, harus juga diakui bahwa *e-government* lebih banyak tentang pemerintah daripada tentang *"e-Chasm"* untuk mencapai manfaat penuhnya (Rahadian, 2019). Akankah TIK membantu menciptakan kembali pemerintah? Mungkin, tetapi hanya jika dikelola dengan benar." Oleh karena itu, manajemen menjadi pusat perdebatan untuk

implementasi *e-government* yang sukses dan mencapai integrasi tanpa batas, yaitu tingkat kematangan tertinggi (Indrajit & Rudianto, 2005). Oleh karena itu, menyediakan keberadaan di *World Wide Web* (WWW) tidak cukup dan memberikan dan membatasi seluruh tujuan e-government (Silalahi & Patria, 2015).

Masalah ini semakin menambah argumen bahwa *e-government* tidak hanya tentang membuat portal. Selain itu, ini tentang mengubah seluruh pemerintah menjadi entitas lengkap di mana warga dan bisnis berinteraksi dengan layanan pemerintah tanpa hambatan (Irawan, 2017). Dalam menjalani tahapan model pengembangan seperti yang dikembangkan, penulis berpendapat bahwa sangat penting untuk memiliki tim manajemen yang kuat dengan kepemimpinan yang kuat yang mampu melaksanakan implementasi *e-government* secara lintas batas (Watrianthos & Syaifullah, 2019). Studi ini menyarankan bahwa gaya kepemimpinan baru yang memiliki karakteristik tertentu diperlukan untuk memajukan agenda e-government, dan mencapai tingkat kematangan tertinggi (Akbar & Haryono, 2021). Lebih jauh lagi, pembangunan harus ditandai dengan tanda yang dapat merangkum seluruh aspek e-government (Sulismadi & Muslimin, 2017).

Para ahli mengusulkan tujuh tonggak kepemimpinan *e-government* dan dia berpendapat bahwa "para pemimpin yang mendefinisikan *e-government* dalam arti sempit hanya memindahkan layanan online kehilangan peluang lebih besar yang akan menentukan keunggulan kompetitif dalam jangka panjang (Arifah, 2020). Untuk menunjukkan hal ini, dia menyarankan bahwa pemahaman yang lebih luas tentang *e-government* diperlukan agar para pemimpin dapat memposisikan pemerintah, warga negara, bisnis, dan komunitas mereka secara luas untuk keuntungan strategis yang berkelanjutan.mberikan dan membatasi seluruh tujuan e-government (Tasyah & Azani, 2021).

Masalah ini semakin bertambah dengan argumen bahwa *e-government* tidak hanya tentang membuat portal. Selain itu, ini tentang mengubah seluruh pemerintah menjadi entitas lengkap di mana warga dan bisnis berinteraksi dengan layanan pemerintah tanpa hambatan. Dalam menjalani tahapan model pengembangan seperti yang dikembangkan oleh Lanyne dan Lee, penulis berpendapat bahwa sangat penting untuk memiliki tim manajemen yang kuat dengan kepemimpinan yang kuat yang mampu melaksanakan implementasi *e-government* secara lintas batas (Darmawan, 2018).

Studi ini menyarankan bahwa gaya kepemimpinan baru yang memiliki karakteristik tertentu diperlukan untuk memajukan agenda e-government, dan mencapai tingkat kematangan tertinggi. Lebih jauh lagi, pembangunan harus ditandai dengan tanda yang dapat merangkum seluruh aspek e-government.

B. METODE

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Peneliti memilih metode ini untuk menggali dan mengungkap fenomena sosial dalam peran kepemimpinan selama transisi menuju *e-Goverment* yang terjadi di Indonesia. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan, seperti observasi, wawancara.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Para ahli mengusulkan tujuh tonggak kepemimpinan *e-government* dan dia berpendapat bahwa "para pemimpin yang mendefinisikan *e-government* dalam arti sempi hanya memindahkan layanan online-kehilangan peluang lebih besar yang akan menentukan keunggulan kompetitif dalam jangka panjang (Antoni, 2019). Untuk menunjukkan hal ini, dia menyarankan bahwa pemahaman yang lebih luas tentang *e-government* diperlukan agar para pemimpin dapat memposisikan pemerintah, warga negara, bisnis, dan komunitas mereka secara luas untuk keuntungan strategis yang berkelanjutan (Koesharijadi & Akbar, 2019).

Tabel 1 berikut Ini mengilustrasikan pencapaian utama dan menyoroti bidang utama pencapaian dengan deskripsi singkat dari setiap pencapaian.

Tabel 1 Tujuh Tonggak Kepemimpinan E-Government

Tonggak	Area pencapaian	Deskripsi Singkat
Satu	Integrasi	Proses dan integrasi teknologi melalui portal. Itu penggunaan Internet oleh pemerintah sangat penting.
Dua	Pertumbuhan Ekonomi	Perkembangan ekonomi era digital umumnya memiliki lima dimensi memanfaatkan usaha kecil dan menengah, pendidikan, menarik industri teknologi tinggi, akses ke infrastruktur teknologi, dan pemerintahan yang ramah bisnis.
Tiga	E-demokrasi	Manifestasi dari e-demokrasi membentang diseluruh spektrum proses demokrasi. Ini untuk menginformasikan dan melibatkan warga.
Empat	E-komunitas	Pemerintah adalah intrinsik bagi komunitas dengan cara yang fundamental. Kesehatan dan keselamatan publik, taman dan rekreasi, layanan lansia dan pemuda. Teknologi elektronik menawarkan pemerintah memiliki banyak kesempatan untuk meningkatkan komunitas.
Lima	Antar pemerintah	Fenomena antar pemerintah merupakan unsur inti dari e-government. Di tingkat global, badan kuasi-pemerintah muncul untuk mengumpulkan pengetahuan dan sumber daya. Performa yang lebih tinggi akan tercapai.
Enam	Lingkungan kebijakan	Menciptakan kerangka hukum baru untuk menghadapi dunia digital usia. Seperti tanda tangan digital, kesenjangan digital, dan hukum peretas.
Tujuh	Internet Generasi Berikutnya	Ini adalah batu penjuru dari strategi *e-government* yang kompetitif. *E-Goverment* akan ditentukan besok lingkungan untuk mendapatkan keuntungan.

Ketujuh tonggak ini merangkum apa itu *e-government* dan memberi para pemimpin pemerintahan kerangka kerja untuk melakukan proses transformasi tersebut dan mencapai tingkat kematangan *e-government* yang tertinggi (Legi & Oentoe, 2020). Seperti yang telah dibahas sebelumnya, proses penerapan transformasi *e-government* melewati tahapan yang berbeda hingga mencapai tingkat kedewasaan, yaitu integrasi tanpa batas antara layanan

pemerintah dengan warga dan bisnis dari satu portal (Safitri & Nugraha, 2018). Ada juga model lain yang menyarankan tiga sampai enam tahap pembangunan, tetapi semua setuju bahwa mencapai tahap terakhir adalah apa yang seharusnya pemerintah, dan itu yang paling sulit untuk dicapai (Randang & Rani, 2020).

Secara umum, literatur normatif sepakat sepenuhnya tentang proses evolusi yang dilalui e-government, dan kompleksitas seputar implementasi dan transformasi. Perlu dicatat bahwa pekerjaan yang dilakukan untuk menjelaskan tahapan transaksi sistem e-government, lokasi dan kepentingannya. Pekerjaan mereka memberikan wawasan tentang kompleksitas seputar pencapaian Fase IV, karena ini merupakan tantangan terbesar bagi para pemimpin pemerintah karena memerlukan integrasi lintas batas. Ini adalah transisi dari fase III ke fase IV yang memberikan tantangan terbesar dari semuanya dan membutuhkan jenis kepemimpinan yang berbeda. Pada tahap ini, kepemimpinan harus mengadopsi teknologi baru dan menerapkan teknik baru untuk integrasi lintas batas, yang disebut integrasi horizontal. Untuk menangkap dinamika transformasi pemerintahan, penulis akan mempertimbangkan teori difusi ditambah dengan tahapan perkembangan *e-government* untuk menunjukkan gaya baru pemimpin yang diperlukan untuk tahap akhir integrasi e-government (Soesetyo & Kasiyanto, 2016).

Gaya Hidup Teknologi Adopsi

Keberhasilan implementasi penuh *e-government* membutuhkan adopsi yang cermat dan pemahaman penuh tentang teknologi, ada jurang pemisah antara pengadopsi awal produk teknologi (penggemar teknologi dan visioner) dan mayoritas awal (pragmatis). Moore percaya bahwa para visioner dan pragmatis memiliki ekspektasi yang sangat berbeda. Lebih jauh, dia mencoba untuk mengeksplorasi perbedaan tersebut dan menyarankan teknik untuk berhasil melewati "jurang". Ini bisa diterapkan dengan baik pada adopsi teknologi pemerintah dalam upayanya untuk e-government (Yunas, 2020).

Melintasi *eChasm*, seperti yang akan disebutkan nanti, terkait erat dengan Siklus Hidup Adopsi Teknologi di mana lima segmen utama dikenali; inovator, pengadopsi awal, mayoritas awal, mayoritas terlambat, dan lamban. Oleh karena itu, dikatakan bahwa para pemimpin yang memiliki kualitas inovator dan pengadopsi awal akan berhasil melangkah ke tahap terakhir dari model kematangan e-government. Bagian berikut akan menjelaskan pentingnya pemahaman tentang siklus hidup teknologi, dan bagaimana pemimpin pemerintah memainkan peran penting bersama teknologi dalam membuat transformasi lengkap e-government. Tabel 1, menunjukkan posisi para pemimpin yang akan melintasi "*eChasm*" dan membantu dalam transformasi pemerintahan (Bouaziz, 2021).

Inovator adalah penggemar teknologi tersebut, sedangkan pengadopsi awal adalah visioner. Diusulkan agar kedua kelompok ini menjadi pelopor dalam memajukan konsep e-government. Inovator dan Pemimpin Pengadopsi Awallah yang mendorong agenda dan kemajuan *e-government* melalui berbagai tahapan e-government. Para pemimpin yang merupakan inovator dan pengadopsi awal akan memenuhi harapan layanan terintegrasi penuh yang diinginkan warga dan bisnis dari pemerintah mereka. Memang, apa yang menjadi fokus adalah, pada saat seseorang baru saja mencapai kesuksesan awal yang besar dalam meluncurkan inisiatif *e-government* baru, menciptakan apa yang dia sebut sebagai kemenangan pasar awal, seseorang harus melakukan upaya besar dan transformasi radikal untuk membuat

transisi ke tahap akhir *e-government* dan itu adalah integrasi tanpa batas (Wahyuni, 2016).

Kesenjangan yang ada dalam model kematangan transisi adalah apa yang penulis makalah ini sebut sebagai "*eChasm*". Selain itu, penggunaan teknologi oleh pemerintah bukanlah hal baru, namun, menempatkan "e" ke dalam pemerintahan menunjukkan pergeseran besar dalam era informasi ini dan cara warga negara dan bisnis memandang pemerintah. Mayoritas literatur sejak akhir 90-an berfokus pada teknologi dan aplikasinya pada layanan pemerintah, yang mempersempit peluang pemerintah untuk mengubah penawaran bisnisnya. Pemerintah dalam bisnis untuk memerintah, untuk menciptakan kemakmuran dan kekayaan. Namun, kepemimpinan dalam *e-government* saat ini mendapat perhatian yang cukup besar (Look, 2021).

Argumen dalam makalah ini dimulai dengan deskripsi sifat pemerintah dan membangun kasus untuk jenis kepemimpinan baru yang harus muncul untuk memenuhi harapan dan tantangan e-government. Kompetensi pemimpin baru ini menjadi dasar untuk mengembangkan pemimpin lintas batas untuk memenuhi tantangan e-government, yang akan digunakan untuk mencapai integrasi horizontal, fase IV.

Tampaknya ada perubahan besar dalam pemerintahan untuk lebih berfokus pada pelanggan. Ini akan sejalan dengan e-bisnis untuk memuaskan pelanggan. Upaya untuk menemukan kembali pemerintahan sebagai yang lebih cerdas, lebih cepat, dan lebih efektif akan mengarah pada transformasi besar dalam cara berpikir pegawai pemerintah tentang pekerjaan mereka dan bagaimana mereka melakukannya. Ini selanjutnya akan membutuhkan gaya kepemimpinan baru untuk membawa pemerintah benar-benar ke dalam e-government, oleh karena itu, mencapai tingkat integrasi horizontal tanpa batas yang diinginkan.

Pentingnya Kepemimpinan dalam *E-Goverment*

Seperti diuraikan sebelumnya, kepemimpinan yang kuat dapat mempercepat proses penerapan e-government, mendorong koordinasi di dalam dan di antara lembaga, dan membantu memperkuat tujuan tata kelola yang baik. Fakta bahwa *e-government* memiliki banyak dimensi merupakan masalah yang kompleks. Setiap dimensi menuntut kepemimpinan yang kuat, strategi, koordinasi silang, dan pengetahuan, semua dikombinasikan dengan strategi teknologi untuk mewujudkan visi menjadi kenyataan. Dengan tujuan untuk memfasilitasi keterlibatan yang lebih mudah, lebih hemat waktu, dan lebih interaktif dengan departemen pemerintah, dan untuk membuat bisnis lebih efektif dan efisien melalui penggunaan teknologi, para pemimpin *e-government* memulai berbagai inisiatif *e-government*. Berikut ini adalah beberapa alasan, untuk menyebutkan beberapa, mengapa diperlukan gaya kepemimpinan visioner yang baru:

1. Tugas yang rumit; Kesadaran akan teknologi baru, Mengatasi Hambatan, Perubahan Organisasi
2. Transformasi sangat mahal; Alokasi anggaran, Pengembangan Sistem dan manajemen, Perubahan Infrastruktur Membutuhkan komitmen jangka panjang; dan Faktor Risiko, Perubahan Teknologi Juga perlu memiliki pemahaman tentang strategi pemerintah secara keseluruhan Merumuskan strategi baru, Kesadaran silang hambatan batas dan kebijakan Para penulis berpendapat bahwa tipe pemimpin baru diperlukan untuk melintasi *"e-Chasm"*.

Kepemimpinan

Kepemimpinan, seperti yang dipahami secara umum, berfokus pada pencapaian misi dan tujuan organisasi tertentu. Kinerja pemimpin organisasi diukur dengan penyampaian produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Batasan atau batasan penting karena mereka menguraikan otoritas, kekuasaan, tanggung jawab, pendanaan dan misi organisasi. Pemimpin organisasi yang sukses telah mengembangkan 'otot vertikal' dengan baik tetapi pemimpin yang memikul tanggung jawab untuk inisiatif perubahan lintas batas perlu melatih 'otot horizontal'

Generasi pertama pemimpin *e-government* yang melaksanakan proyek lintas sektor dan tingkatan ini adalah pelopor. Mereka mengatasi tantangan besar *e-government* dan menanggung risiko profesional saat mereka melatih keterampilan mereka dalam kepemimpinan lintas batas, sementara mereka menciptakan dari pengalaman mereka serangkaian praktik dan kebijakan yang menjanjikan untuk generasi pemimpin *e-government* di masa depan. Mereka harus mengawasi misi dan tujuan organisasi mereka, mengelola sikap dan komitmen para pemimpin senior organisasi mereka sendiri, dan memilih bukti nyata dari dampak kegiatan dan proyek antarpemerintah yang dapat dikomunikasikan dengan mudah, cepat, dan kuat kepada membenarkan partisipasi di luar batas organisasi individu mereka. Tabel 2 memberikan daftar kompetensi yang harus dimiliki para pemimpin untuk keberhasilan implementasi proyek e-government.

Tabel 2 Kompetensi Kepemimpinan E-Government

Menetapkan Arah Baru	Deskripsi
Prinsip kebijakan, kebijakan, dan dasar e-government	Memahami lingkungan
Berpikir	Menerapkan pemikiran sistem untuk tantangan *e-government* yang kompleks
Perencanaan	Merencanakan dan mengatur secara strategis untuk e-government
Proses transformasi dan penggunaan sumber daya	Mengubah organisasi dan budaya untuk mempertahankan e-government
Kolaborasi	Berkolaborasi lintas batas untuk mencapai tujuan e-government
Arsitektur dan integrasi perusahaan	Memahami dan menerapkan arsitektur dan sistem yang efektif untuk e-government
Modal manusia	Menggunakan model baru untuk memperluas sumber daya manusia untuk e-government
Sumber keuangan	Merencanakan dan mengelola sumber dana secara strategis untuk *e-government* dan manajemen investasi
Manajemen kinerja	Mengelola program dan proyek *e-government* berbasis kinerja
Teknologi	Memahami penggunaan strategis informasi melalui penggunaan teknologi
Eksekusi/implementasi	Pindah dari konsep ke kenyataan
Informasi dan pengetahuan pada saat yang tepat di dalam	Memberikan informasi yang benar

Adopsi teknologi untuk menggerakkan pemerintah ke tingkat integrasi tertinggi seperti yang telah dibahas sebelumnya membutuhkan pemahaman yang lebih luas tentang kapabilitas teknologi dari para pemimpin pemerintahan. Hal ini terutama berlaku dalam perpindahan dari tahap III, integrasi vertikal, ke tahap IV, integrasi horizontal. Adanya celah menunjukkan risiko yang terlibat dalam melintasi batas dalam keberhasilan implementasi e-government. Mungkin, tampilan difusi model inovasi yang dikembangkan untuk adopsi teknologi dapat memberikan wawasan tentang adopsi e-government.

Peran Kepemimpinan dalam Proses Transformasi

Tantangan kepemimpinan di era digital ini menawarkan janji besar dan tantangan besar. Agar berhasil dalam implementasi e-government, para pemimpin harus mengelola lintas jaringan dan memanfaatkan kemitraan dan sumber daya melintasi batas-batas organisasi. Kurangnya otoritas dianggap sebagai penghambat utama bagi pengembangan *e-government* di tingkat nasional. Juga dianggap bahwa keseluruhan latihan adalah "misi teknologi" (Napitupulu, 2014).

Prinsip yang dihasilkan yang terletak di bawah "Transformasi Ekonomi Digital" adalah kepemimpinan *e-government* yang efektif. Karena mencapai transformasi membutuhkan mobilisasi mereka yang memiliki kekuasaan untuk menentukan peran pemerintah. Sebelum Transformasi, para pemimpin pemerintah harus lebih berhati-hati selama Tahap Transaksi, karena ini merupakan tantangan nyata pertama untuk implementasi *e-government* yang sukses. Selain itu, inovasi dan perubahan organisasi dikenal sebagai fenomena yang kompleks dan tidak dipahami dengan baik dalam konteks pertumbuhan pemerintahan. Penelitian di perusahaan atau transformasi badan pemerintah harus menghasilkan pemahaman tentang perubahan mendasar dan metode serta alat yang dapat membuat perubahan menjadi mungkin. Sangat diyakini bahwa dari mengambil berbagai perspektif tentang masalah perubahan-apa yang mendorongnya, apa yang memungkinkannya, dan faktor-faktor apa yang memfasilitasi dan menghambat keberhasilannya (Simarmata, 2014).

Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2 bahwa menggabungkan kepemimpinan visioner dengan penggunaan teknologi yang tepat akan memberikan hasil yang diinginkan dalam mengubah pemerintah menjadi *e-government*. Ini akan mengarah pada rekayasa ulang layanan agar lebih fokus dan responsif terhadap warga dan bisnis. Untuk menggambarkan hal ini lebih lanjut, seorang kepala badan keamanan menyatakan dalam sebuah wawancara dengan mengatakan "Mari kita buka pintu elektronik kita untuk publik" menunjukkan pergeseran baru dalam kepolisian, dan gaya kepemimpinan baru. Karenanya, menunjukkan bahwa citra pemimpin visioner yang mengutamakan warga negara dan memberikan teladan bagi pemimpin digital masa depan (Purnamasari & Wardani, 2020). Menghasilkan penurunan hambatan dengan memulai perubahan dan bertindak setelah menerapkan perubahan, lebih tepatnya mengatakan, pasti akan menyebabkan transformasi. Memperkuat perdebatan, dilaporkan lebih lanjut bahwa pemimpin tersebut mengatakan bahwa gerbang elektronik telah mengalahkan pintu kayu. Itu adalah kenyataan yang harus diakui setiap orang, mendesak semua yang bertanggung jawab untuk membuka pintu secara elektronik kepada publik (Sudrajat, 2015).

Dalam mereproduksi pemerintahan secara online dengan hanya menggunakan teknologi bukanlah hasil yang diinginkan dari *e-government*. Tanpa upaya lebih lanjut untuk mentransformasikan dan mengintegrasikan akan membatasi manfaat *e-government*. Oleh karena itu, pemimpin visioner yang kuat sangat penting, mereka yang paling dapat membantu menavigasi tantangan yang tidak diketahui ke depan. Memanfaatkan kekuatan Teknologi

Informasi dan Komunikasi membutuhkan kepemimpinan yang kuat dengan visi merumuskan strategi yang membuat layanan lebih dapat diakses melalui multi-channel, dan lebih responsif terhadap kebutuhan stakeholders. Ini akan berpusat pada pelanggan. Bagaimanapun, itu akan bergantung pada tiga faktor: kepemimpinan yang kuat, manajemen 'kesenjangan digital', dan inovasi yang dikelola dengan baik (Sudrajat, 2015).

Pemerintah mengambil banyak jalan berbeda untuk mencoba mencapai titik ini, yaitu integrasi tanpa batas. Beberapa perlahan membangun kemampuan transaksional yang lebih canggih ke dalam program mereka (Kumurmur, 2012). Para ahli telah membuat rencana aksi yang lebih terfokus yang menargetkan nilai maksimum dari setiap investasi *e-government* yang mereka buat (Santosa & Winarno, 2015) Para pemimpin menuai nilai nyata dari Pemerintah, tidak hanya melalui layanan pelanggan yang meningkat secara terukur, tetapi juga melalui penghematan waktu, uang, dan sumber daya manusia yang nyata untuk memberikan layanan tersebut (Ikfina & Mutiarin, 2016).

Seperti yang telah dibahas sebelumnya, pemerintah perlu mengintegrasikan layanan dengan mulus di seluruh tingkat lembaga secara horizontal dan vertikal. Tantangan teknologi dan kompleksitas tata kelola berarti tugas tersebut tidak akan mudah, tetapi hanya dengan demikian akan memberikan layanan yang benar-benar mulus yang akan mendorong penggunaan layanan secara luas. Di atas segalanya, pemerintah perlu bercita-cita untuk melakukan transformasi layanan. Strategi yang sangat efektif akan menggunakan peluang yang disajikan oleh teknologi berbasis Internet untuk mengubah penyampaian layanan pemerintah secara dramatis. Dalam beberapa kasus, layanan akan diubah (dan ditingkatkan) secara radikal sehingga model layanan lama akan hilang sama sekali. Pemerintah berkinerja tinggi tidak akan takut untuk melepaskan mereka.

D. KESIMPULAN

Perkembangan *e-government* merupakan proses evolusi, sementara para pemimpin akan memastikan bahwa ia terus meningkatkan layanan melalui proses internal dan respons yang efisien terhadap tuntutan eksternal. Karenanya, pilihan yang lebih luas dalam mengakses layanan pemerintah dengan pengambilan keputusan pemerintah yang lebih terbuka dan transparan. Peran *e-government* tidak hanya untuk memiliki e-employee yang berkualitas. Sebaliknya, diperlukan untuk mengubah seluruh masyarakat dan melatih orang tentang cara menggunakan layanan elektronik dan cara menangani teknologi terkait.

Eksekutif senior harus terlibat dengan proses keputusan investasi *e-government* untuk meningkatkan pengambilan keputusan. Organisasi harus mempertimbangkan gagasan sukses selain biaya, seperti kepuasan pengguna, untuk membantu mengevaluasi dan meningkatkan pemahaman implementasi *e-Government*. Organisasi harus mengidentifikasi dan mengartikulasikan siapa yang bertanggung jawab untuk evaluasi *e-Government*, misalnya Praktisi TIK; pengguna; akuntan organisasi, untuk memperjelas tanggung jawab.Seorang eksekutif senior harus mensponsori evaluasi *e-government* untuk mendorong dan mementingkan proses.

Hal ini terlihat dari pembelajaran tersebut akan pentingnya kepemimpinan dalam mewujudkan transformasi yang sukses dalam penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, para eksekutif senior perlu secara aktif terlibat dengan agenda *e-government* dan memberikan pengawasan yang memadai, sponsor, kejelasan tanggung jawab dan sumber daya untuk

inisiatif sektor publik yang penting ini. Dalam makalah ini penulis telah menyajikan argumen berdasarkan tinjauan pustaka terperinci yang menyeluruh yang memperkuat pentingnya kepemimpinan dalam proses evolusi *e-government.* Dari sini diusulkan studi empiris yang lebih rinci untuk memvalidasi yang dapat menjadi dasar untuk penelitian di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, M. M., Winarno, W. W., & Haryono, K. (2021). Evaluasi Tingkat Kematangan e-Government Pada Partisipasi Masyarakat dan Pelayanan Publik Menerapkan Framework Gartner. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, *5*(1), 99-107.

Antoni, S. A. (2019). *Implementasi Sistem E-Government Pada Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Arifah, U. (2020). Transformasi Birokrasi Melalui E-Government. *Cakrawala: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam dan studi sosial*, *4*(2), 30-41.

Bouaziz, F. (2021). E-Government and Digital Transformation: A Conceptual Framework for Risk Factors Identification. *Disruptive Technology and Digital Transformation for Business and Government*, 67-90.

Darmawan, E. (2018). E-Readiness Provinsi Kepulauan Riau dalam Penerapan E-Government (Studi Terhadap Kepri Smart province). *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *3*(1), 173-192.

Ikfina, M. H. U., & Mutiarin, D. (2016). Model Kepemimpinan Transformasi Birokrasi (Studi Penelitian Kabupaten Kebumen Era Kepemimpinan Dra. Hj. Rustriningsih, M. Si.). *Journal of Governance and Public Policy*, *3*(1).

Indrajit, R. E., Zainudin, A., & Rudianto, D. (2005). *Electronic Government in action.* Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, *2*(1), 174-201.

Koesharijadi, K., Hardiyansyah, H., & Akbar, M. (2019). Implementasi Kebijakan E-Government, Komitmen, Pengembangan Aparatur Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Ikra-Ith Humaniora: Jurnal Sosial dan Humaniora*, *3*(1), 39-45.

Kumurur, V. (2012). Penerapan E-Government Mendorong Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik Di Indonesia (Tanggapan terhadap Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003). *EKOTON*, *8*(2).

Legi, H. V., Rawis, J. A. M., Simanjuntak, S., & Oentoe, F. J. A. (2020). Model Implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado. *Jurnal Studi Guru dan Pembelajaran*, *3*(2), 212-228.

Looks, H., Fangmann, J., Thomaschewski, J., & Schön, E. M. (2021). Towards a Process Model for Agile Transformation in E-government Projects. *Journal of Information Systems Engineering and Management*, *6*(1).

Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, *3*(2), 220-231.

Napitupulu, D. B. (2014). Studi Validitas dan Realibilitas Faktor Sukses Implementasi E-Government Berdasarkan Pendekatan Kappa. *Jurnal Sistem Informasi*, *10*(2), 70-74.

Purnamasari, A. I., & Wardani, Y. I. (2020). Inovasi Layanan Transaksi E-Government Pada Bidang Perizinan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. *Prosiding Simposium Nasional"Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Indusri 4. O"*, 569-596.

Rahadian, A. H. (2019, May). Revitalisasi Birokrasi Melalui Transformasi Birokrasi Menuju E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. In *Prosiding Seminar STIAMI*, 6(1), 85-94.

Randang, D. M., Djani, W., & Rani, L. S. (2020). Analisis Kesiapan Pemerintah Kabupaten Manggarai Dalam Penerapan E-Government. *Jurnal Administrasi dan Demokrasi (Administration and Democracy Journal)*, *1*(1), 48-56.

Safitri, N., Arti, S., Rachmawati, D. N., Fahmadhani, A., Wulandari, S., Riza, M., ... & Nugraha, J. T. (2018). Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government Studi Kasus: Pemerintah Kota Magelang. *JMAN jurnal mahasiswa Administrasi negara*, *2*(2), 10-19.

Santosa, P. I., & Winarno, W. W. (2015). Model Evaluasi E-Leadership pada Implementasi Program E-Development. *SESINDO 2015*, *2015*.

Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G. (2015). Kajian Konsep dan Kondisi E-Government di Indonesia. *Jupiter*, *1*(1).

Simarmata, S. (2014). Media baru, ruang publik baru, dan transformasi komunikasi politik di Indonesia. *Jurnal Interact*, *3*(2), 18-36.

Soesetyo, A. B., & Kasiyanto, K. (2016). Kebijakan Sistem Pemerintahan E-Government di Kabupaten Tulungagung. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, *1*(1), 1-20.

Sudrajat, R. K. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, *3*(12), 2145-2151.

Sulismadi, S., Wahyudi, W., & Muslimin, M. (2017). Model penguatan kapasitas pemerintah desa dalam menjalankan fungsi pemerintahan berbasis electronic government (e-government) menuju pembangunan desa berdaya saing. *Model Penguatan Kapasitas Pemerintah Desa dalam Menjalankan Fungsi Pemerintahan Berbasis Electronic Government (E-Government) menuju Pembangunan Desa Berdaya Saing*, *5*(2), 1-43.

Tasyah, A., Putri, S. J., Fernanda, R. A., & Azani, P. C. (2021). Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik*, *1*(1), 21-33.

Wahyuni, E. D. (2016). *Pengembangan Model Pengukuran Kematangan E-Government Level Kota* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).

Watrianthos, R., Nasution, A. P., & Syaifullah, M. (2019). Model E-Government Pemerintahan Desa. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, *17*(1), 53-60.

Yunas, N. S. (2020). Implementasi e-Government dalam Meminimalisasi Praktik Rent Seeking Behaviour pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, *4*(1), 13-23.