

Perbandingan Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Indonesia dan Belanda

Erinaldi^{1*}, Aini Kemala Dewi², Eka Putri Rahayu³, Siti Indah Rahmawati⁴, Siti Khomariah⁵

¹⁻⁵Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Jl. Gunung Merapi No.1, Bumi Ayu, Kec. Dumai Selatan, Kota Dumai, Riau

E-mail: erinaldipratama2905@gmail.com

* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6157>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 23 Mar 2026

Revised: 05 April 2026

Accepted: 22 April 2026

Kata Kunci:

e-Government,
pelayanan publik,
Indonesia, Belanda

Keywords:

e-Government, *public services*, *Indonesia*, *Netherlands*

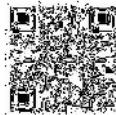
ABSTRACT

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi pelayanan publik melalui penerapan e-Government. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan implementasi e-Government di Indonesia dan Belanda serta mengidentifikasi faktor penyebab perbedaannya. Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan mengkaji berbagai sumber ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Belanda memiliki sistem e-Government yang lebih maju, terintegrasi, dan efisien, didukung oleh infrastruktur digital yang kuat, sumber daya manusia yang kompeten, serta tingkat literasi digital masyarakat yang tinggi. Sementara itu Indonesia telah mengalami perkembangan signifikan melalui berbagai inovasi layanan digital namun masih menghadapi kendala seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya integrasi sistem, dan kesenjangan literasi digital. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh faktor infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, kebijakan, budaya birokrasi, dan literasi digital. Oleh karena itu diperlukan upaya peningkatan di berbagai aspek untuk mengoptimalkan penerapan e-Government di Indonesia.

The development of information technology is driving the transformation of public services through the implementation of e-Government. This study aims to compare the implementation of e-Government in Indonesia and the Netherlands and identify the factors causing the differences. The method used is a literature review, reviewing various scientific sources. The results show that the Netherlands has a more advanced, integrated, and efficient e-Government system, supported by a strong digital infrastructure, competent human resources, and a high level of digital literacy among its citizens. Meanwhile, Indonesia has experienced significant progress through various digital service innovations but still faces obstacles such as limited infrastructure, low system integration, and a digital literacy gap. These differences are influenced by factors such as technological infrastructure, human resources, policies, bureaucratic culture, and digital literacy. Therefore, improvements are needed in various aspects to optimize the implementation of e-Government in Indonesia.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.



How to Cite: Erinaldi, et al (2026). Perbandingan Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Indonesia dan Belanda, 4(4) 24373-24380. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6157>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai bidang kehidupan termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah di berbagai negara mulai memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah melalui penerapan e-Government.

Secara umum e-Government dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan TIK dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Tujuannya untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pemerintah. (Napitupulu et al., 2020). Melalui e-Government masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintah secara online tanpa harus datang langsung ke

kantor pemerintahan. Penerapan e-Government menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Secara global perkembangan e-Government menunjukkan peningkatan yang cukup pesat dalam beberapa dekade terakhir. Banyak negara di dunia telah mengembangkan sistem pemerintahan berbasis digital sebagai bagian dari modernisasi administrasi publik. Negara-negara maju seperti di Eropa telah berhasil menerapkan berbagai sistem pelayanan publik secara online yang terintegrasi dengan baik. Sistem tersebut memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai keperluan administrasi seperti pembayaran pajak, pengurusan dokumen kependudukan, hingga layanan perizinan melalui platform digital yang mudah diakses. (Indrayani, 2020).

Di Indonesia penerapan e-Government juga mulai berkembang sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Indonesia telah mengembangkan berbagai layanan berbasis elektronik seperti pelayanan administrasi kependudukan secara online, sistem perizinan berbasis elektronik, pembayaran pajak secara digital, serta berbagai aplikasi layanan publik lainnya. Upaya ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Namun demikian dalam pelaksanaannya penerapan e-Government di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di beberapa wilayah perbedaan tingkat literasi digital masyarakat, akses internet terbatas, biaya tinggi, rendahnya kesadaran masyarakat, masalah privasi dan keamanan data serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola sistem pemerintahan berbasis teknologi. Kondisi tersebut menyebabkan penerapan e-Government di Indonesia belum sepenuhnya berjalan secara optimal. (Kennedy et al., 2024).

Berbeda dengan Indonesia Belanda merupakan salah satu negara yang dikenal memiliki sistem e-Government yang cukup maju. Pemerintah Belanda telah mengembangkan berbagai layanan publik berbasis digital yang terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat. Melalui sistem tersebut masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administrasi secara online dengan proses yang lebih cepat dan efisien. Keberhasilan penerapan e-Government di Belanda didukung oleh infrastruktur teknologi yang memadai, tingkat literasi digital masyarakat yang tinggi, serta kebijakan pemerintah yang konsisten dalam pengembangan pemerintahan digital.

Perbedaan tingkat perkembangan e-Government antara Indonesia dan Belanda menunjukkan adanya perbedaan dalam kesiapan teknologi, sistem administrasi pemerintahan, serta dukungan sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing negara. Hal ini menjadikan kedua negara tersebut menarik untuk dibandingkan dalam konteks penerapan e-Government dalam pelayanan publik.

Melalui kajian perbandingan administrasi negara dapat diketahui bagaimana masing-masing negara menerapkan sistem e-Government serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasinya. Dengan melakukan perbandingan antara Indonesia dan Belanda diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik penerapan e-Government serta pelajaran yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan literature review. Literature review ini berasal dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, internet, artikel ilmiah, dan sumber online lainnya. Metode studi literatur melibatkan pengumpulan dan analisis penelitian sebelumnya tentang topik penelitian seperti konflik organisasi, sumber, penyebab, upaya, dan dampak positif dan negatif terhadap organisasi. Dalam studi literatur ini sumber kepustakaan primer dan sekunder dipelajari. Hasil penelitian dari artikel jurnal adalah sumber pertama dan sumber literatur lainnya dipelajari kemudian. Selanjutnya pengolahan data dan pengutipan referensi dilakukan dengan membaca abstrak untuk menentukan relevansi referensi dengan topik penelitian, memahami konsep utama, dan mempelajari pembahasan lainnya. Kemudian data diabstraksikan untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan diinterpretasikan sampai temuan dibahas dalam artikel ini. (Ulhaq & Rahmayanti, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan E-Government di Indonesia

Penerapan E-Government di Indonesia menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan seiring dengan meningkatnya kebutuhan pelayanan publik yang cepat, transparan dan efisien. Pemerintah Indonesia telah memanfaatkan teknologi komunikasi untuk mendukung berbagai layanan publik.

Penerapan e-Government bukan saja dipahami sebagai bentuk pengalihan kerja instansi pemerintah dari sistem kerja manual ke sistem komputerisasi atau berbasis online (Sudjarat et al., 2019). Penerapan e-Government perlu adanya perencanaan dan desain model yang matang dengan melihat beberapa kebutuhan berikut:

1. Adanya kesesuaian antara visi, misi dan tujuan e-Government dengan visi, misi dan tujuan pemerintahan;
2. Adanya penyesuaian antara sistem informasi data dengan proses birokrasi;
3. Strategi yang tepat guna;
4. Memiliki proses yang terstruktur dan bertahap; dan 5) adanyadukung sumber daya manusia maupun finansial yang sangat memadai.

Penerapan e-Government merupakan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi untuk mewujudkan praktik pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan pelayanan publik agar lebih terjangkau dan memperluas akses publik untuk memperoleh informasi sehingga terciptanya asas akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik yang tinggi terhadap pemerintahan. Jadi di dalam penerapan e-Government pelayanan yang diberikan instansi pemerintahan dapat meminimalisir kerja birokrasi dan akhirnya pelayanan yang efisien, efektif, ekonomis dan berkeadilan bagi masyarakat secara luas.

Adanya layanan e-Government di Indonesia bermula karena adanya perubahan dan perkembangan pada layanan pemerintahan yang awalnya dilakukan secara manual kemudian berubah menjadi pelayanan secara elektronik atau berbasis sistem (Amrozi et al., 2022). Pemerintah mulai memanfaatkan menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi setelah dinaungi oleh salah satu payung hukum yang ada di Indonesia yaitu Instruksi Presiden Nomor 3 yang disahkan pada tahun 2003 tentang “Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government”. Dengan disahkannya Instruksi Presiden tersebut pemerintahan Indonesia menyadari dengan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memiliki peluang dan potensi untuk kemajuan bangsa dan negara, khususnya dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien guna penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia.

Perkembangan e-Government di Indonesia selanjutnya ditandai dengan berbagai inovasi layanan digital yang direncanakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Implementasi ini tidak hanya terbatas pada penyediaan informasi secara daring tetapi juga telah berkembang ke arah layanan transaksi dan integrasi sistem pemerintahan secara menyeluruh (Priyanti et al., 2025)

Salah satu bentuk nyata penerapan e-Government di Indonesia adalah melalui pengembangan sistem pelayanan publik berbasis elektronik seperti Online Single Submission (OSS) untuk perizinan usaha, e-budgeting, e-procurement (LPSE), serta berbagai aplikasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Inovasi ini menunjukkan adanya transformasi menuju model pemerintahan digital (digital government) yang lebih terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Priyanti et al., 2025)

Selain itu pemerintah juga mengembangkan konsep Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai kerangka kerja nasional dalam mengintegrasikan berbagai layanan e-Government. SPBE bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Implementasi SPBE diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang menjadi landasan penting dalam pengembangan e-Government di Indonesia (Zaydi & As'ari, 2025)

Dalam praktiknya penerapan e-Government di Indonesia dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa model interaksi, yaitu:

1. Government to Citizen (G2C), yaitu pelayanan pemerintah kepada masyarakat, seperti layanan administrasi kependudukan, pajak, dan kesehatan.
2. Government to Business (G2B), yaitu pelayanan pemerintah kepada pelaku usaha, seperti perizinan usaha dan pengadaan barang/jasa.

3. Government to Government (G2G), yaitu hubungan antar lembaga pemerintah dalam pertukaran data dan informasi.
4. Government to Employee (G2E), yaitu layanan internal pemerintah untuk pegawai, seperti sistem kepegawaian dan penggajian.

Meskipun mengalami perkembangan yang cukup pesat implementasi e-Government di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, kesenjangan digital antar wilayah, rendahnya kualitas sumber daya manusia di bidang teknologi, serta belum optimalnya integrasi antar sistem yang dikembangkan oleh berbagai instansi. Selain itu masih terdapat resistensi terhadap perubahan dari sistem konvensional ke sistem digital di kalangan birokrasi. (Rahayu et al., 2021).

Oleh karena itu diperlukan upaya berkelanjutan dari pemerintah untuk memperkuat kebijakan, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, serta membangun infrastruktur digital yang merata. Kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat juga menjadi faktor kunci dalam mendukung keberhasilan implementasi e-Government di Indonesia.

Dengan demikian penerapan e-Government di Indonesia tidak hanya menjadi instrumen modernisasi administrasi publik tetapi juga sebagai sarana untuk mewujudkan good governance melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Penerapan E-Government di Belanda

Penerapan e-Government di Belanda merupakan salah satu yang paling maju di dunia dan sering dijadikan rujukan dalam studi administrasi publik. Sistem ini dikembangkan dengan pendekatan terintegrasi dimana pemerintah pusat menetapkan kerangka kebijakan, arsitektur sistem, serta standar teknis yang harus diikuti oleh seluruh instansi. Integrasi ini mencakup pengembangan infrastruktur bersama seperti sistem identitas digital (DigiD), basis data nasional (key registers), serta mekanisme interoperabilitas antar lembaga. Dengan adanya integrasi ini data dapat dipertukarkan secara otomatis antar instansi tanpa harus diminta berulang kali dari masyarakat sehingga menciptakan prinsip *once-only principle* (data cukup diberikan satu kali oleh warga). Selain itu integrasi juga memastikan adanya keseragaman kualitas layanan publik di seluruh wilayah serta meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan. Namun demikian sistem ini tetap bersifat desentralistik di mana pemerintah daerah (municipalities) memiliki kewenangan untuk merancang, mengelola, dan mengembangkan layanan digital sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat setempat. Pemerintah daerah dapat berinovasi dalam bentuk aplikasi, platform layanan, maupun metode pelayanan selama tetap mengikuti standar nasional yang telah ditetapkan. Pendekatan ini memberikan fleksibilitas tinggi memungkinkan adaptasi terhadap kondisi lokal, serta mendorong inovasi di tingkat daerah di mana pemerintah pusat menyediakan kerangka kebijakan, standar interoperabilitas, serta infrastruktur digital, sementara pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengembangkan layanan sesuai kebutuhan masyarakat lokal. Salah satu ciri utama implementasi e-Government di Belanda adalah penggunaan sistem identitas digital nasional (DigiD) dan basis data inti (key registers) yang memungkinkan pertukaran data antar instansi secara efisien sehingga mengurangi duplikasi administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu hampir seluruh layanan publik seperti perpajakan, perizinan usaha, dan administrasi kependudukan telah terdigitalisasi dan dapat diakses secara daring oleh masyarakat. Model ini menunjukkan orientasi yang kuat pada citizen-centric governance yaitu menempatkan kemudahan akses dan kebutuhan warga sebagai fokus utama pelayanan

Keberhasilan implementasi e-Government di Belanda tidak terlepas dari sejumlah faktor pendukung yang bersifat struktural, institusional, dan kultural. Faktor-faktor ini berperan dalam memastikan keberlanjutan, efektivitas, serta kualitas layanan digital yang tinggi.

Kerangka Regulasi dan Kebijakan yang Kuat

Pemerintah Belanda memiliki landasan hukum dan kebijakan yang komprehensif dalam pengembangan e-Government. Regulasi tersebut mencakup perlindungan data pribadi, keamanan informasi, serta standar interoperabilitas antar sistem. Kebijakan nasional yang konsisten memberikan arah yang jelas bagi seluruh instansi baik di tingkat pusat maupun daerah, sehingga tercipta keselarasan dalam implementasi.

Infrastruktur Teknologi Informasi yang Maju

Ketersediaan infrastruktur digital yang memadai menjadi faktor kunci keberhasilan. Belanda memiliki jaringan internet dengan penetrasi tinggi, kecepatan akses yang baik, serta sistem keamanan siber yang relatif kuat. Infrastruktur ini mendukung akses layanan publik secara daring yang stabil dan dapat diandalkan oleh masyarakat luas.

Sistem Identitas Digital Terintegrasi (DigiD)

Penggunaan sistem identitas digital nasional memungkinkan autentikasi pengguna secara aman dan efisien dalam mengakses berbagai layanan publik. Sistem ini tidak hanya meningkatkan keamanan transaksi digital, tetapi juga mempercepat proses administrasi dan mempermudah integrasi antar layanan.

Ketersediaan Basis Data Nasional (Key Registers)

Keberadaan basis data inti yang terstandarisasi memungkinkan pertukaran data antar instansi secara otomatis. Hal ini mendukung penerapan *once-only principle* mengurangi beban administratif masyarakat, serta meningkatkan akurasi dan konsistensi data dalam pelayanan publik.

Interoperabilitas dan Standarisasi Sistem

Pemerintah Belanda menetapkan standar teknis yang memungkinkan berbagai sistem informasi antar lembaga dapat saling terhubung. Interoperabilitas ini memastikan bahwa layanan publik berjalan secara terintegrasi, efisien, dan tidak terfragmentasi.

Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Tingkat literasi digital masyarakat dan aparatur pemerintah di Belanda relatif tinggi. Aparatur sipil negara memiliki kompetensi dalam pengelolaan teknologi informasi sementara masyarakat mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal. Hal ini mempercepat adopsi dan penggunaan e-Government.

1. Budaya Transparansi dan Kepercayaan Publik

Budaya administrasi publik di Belanda ditandai dengan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pemerintah. Transparansi dalam pengelolaan data dan layanan publik memperkuat legitimasi sistem e-Government serta mendorong partisipasi masyarakat dalam penggunaannya.

2. Pendekatan *Citizen-Centric* dan Inovasi Daerah

Pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan warga (*citizen-centric*) menjadi pendorong utama pengembangan layanan digital. Selain itu desentralisasi memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk berinovasi sehingga tercipta berbagai solusi layanan yang adaptif terhadap kebutuhan lokal tanpa mengabaikan standar nasional.

3. Kolaborasi Antar Pemangku Kepentingan

Kerja sama antara pemerintah, sektor swasta, akademisi, dan masyarakat sipil turut memperkuat ekosistem e-Government. Kolaborasi ini memungkinkan pertukaran pengetahuan, pengembangan teknologi, serta peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Perbandingan Penerapan E-Government Antara Indonesia dan Belanda

Perbandingan penerapan e-Government antara Indonesia dan Belanda menunjukkan terdapat perbedaan yang cukup mencolok dalam berbagai aspek dimulai dari sistem yang digunakan, Tingkat keberhasilan implementasinya serta kualitas layanan yang dihasilkan. Berdasarkan laporan United Nations melalui E-Government Survey belanda termasuk 10 besar negara dengan Tingkat perkembangan E-Government tertinggi di dunia sedangkan Indonesia masi berada pada peringkat 64 di dunia. Hal ini membuktikan terdapat kesenjangan yang cukup signifikan dalam implementasi E-Government di kedua negara.

1. Perbedaan kualitas layanan

Dilihat dari segi kualitas layanan belanda memiliki keunggulan dalam kecepatan, keandalan dan kemudahan layanan digital. Terdapat hampir seluruh layanan publik di Belanda tersedia secara online dengan sistem yang cukup stabil dan sangat mudah di akses oleh Masyarakat. Tingginya kualitas layanan ini didukung oleh infrastruktur digital yang berkembang baik Dimana penetrasi internet mencapai sekitar 99% dari populasi berdasarkan data Data Reportal (2024).

Kecepatan internet di Belanda juga termasuk tinggi. Berdasarkan Data Speedtest By Ookla (2025) kecepatan internet mobile di Belanda berada pada kisaran 80-100 Mbps dan boandband mencapai 100-200 Mbps sehingga layanan digital dinegara Belanda dapat berjalan lancar. Sementara

itu di Indonesia kualitas layanan E-Government masih didapatkan beberapa kendala seperti gangguan sistem, proses yang belum sepenuhnya sederhana serta keterbatasan akses di daerah tertentu.

Tingkat penetrasi internet di Indonesia masih sekitar 77% yang menunjukkan bahwa tidak semua Masyarakat dapat mengakses layanan digital dan kecepatan internet yang relative rendah yaitu sekitar 25-35 Mbps untuk mobile dan 30-40 Mbps untuk broadband.

2. Perbedaan sistem

Sistem E-Government di Belanda telah terintegrasi secara menyeluruh antar instansi pemerintah. Negara Belanda menerapkan sistem digital yang terpusat dan saling terhubung sehingga memungkinkan pertukaran data secara real-time antar Lembaga. Selain itu Belanda telah mengembangkan sistem identitas digital terpadu yang mendukung integrasi layanan secara nasional.

Sebaliknya di Indonesia sistem e-Government masih terpecah. Banyak instansi yang mengembangkan sistemnya masing – masing tanpa integrasi yang optimal, sehingga menimbulkan silo system akibatnya sering terjadi duplikasi data serta informasi yang tidak sesuai antar lembaga.

3. Tingkat Keberhasilan Implementasi

Tingkat keberhasilan Implementasi e-Government di Belanda dapat dikatakan sangat tinggi. Hal ini ditandai dengan tingginya Tingkat penggunaan layanan digital oleh Masyarakat serta kepercayaan publik terhadap sistem pemerintahan. Belanda juga telah mencapai kategori very high e-Government development index menurut United Nations yang menunjukkan kematangan sistem digital pemerintahan.

Indonesia masih berada pada tahap pengembangan meskipun menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Peringkat Indonesia yang masih berada ditingkat 64 di dunia hal ini menunjukkan bahwa implementasi e-Government belum sepenuhnya optimal.

Faktor Penyebab Perbedaan Penerapan E-Government Indonesia dan Belanda

Perbedaan tingkat keberhasilan penerapan e-Government antara Indonesia dan Belanda tidak terlepas dari berbagai faktor yang saling berkaitan baik dari aspek teknis maupun non-teknis. Faktor-faktor tersebut meliputi infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, kebijakan dan regulasi, budaya birokrasi, serta tingkat literasi digital masyarakat. Perbedaan pada setiap aspek ini menyebabkan kesenjangan yang cukup signifikan dalam implementasi e-Government di kedua negara.

Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi merupakan faktor utama yang memengaruhi keberhasilan penerapan e-Government. Belanda memiliki infrastruktur digital yang sangat maju dengan tingkat penetrasi internet yang hampir mencapai 99% serta jaringan internet berkecepatan tinggi yang merata di seluruh wilayah. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan digital pemerintah dengan mudah dan tanpa hambatan berarti.

Sebaliknya Indonesia masih menghadapi tantangan dalam pemerataan infrastruktur digital. Meskipun tingkat penetrasi internet telah mencapai sekitar 77%, masih terdapat kesenjangan antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Selain itu kondisi geografis Indonesia sebagai negara kepulauan juga menjadi hambatan dalam pembangunan jaringan infrastruktur yang merata. Akibatnya akses terhadap layanan e-Government belum dapat dinikmati secara optimal oleh seluruh masyarakat.

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) juga menjadi faktor penting dalam implementasi e-Government. Belanda memiliki SDM yang unggul dalam bidang teknologi informasi baik di kalangan aparatur pemerintah maupun masyarakat. Tingkat pendidikan yang tinggi serta kemampuan adaptasi terhadap teknologi menjadi pendukung utama keberhasilan digitalisasi pemerintahan.

Di Indonesia kualitas SDM di bidang teknologi masih menjadi tantangan. Tidak semua aparatur pemerintah memiliki kompetensi digital yang memadai sehingga menghambat pengelolaan dan pengembangan sistem e-Government. Selain itu kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi juga masih bervariasi yang berdampak pada rendahnya pemanfaatan layanan digital di beberapa daerah.

Kebijakan dan Regulasi

Kebijakan dan regulasi yang jelas dan konsisten menjadi faktor pendukung utama dalam penerapan e-Government. Belanda memiliki kebijakan digital yang terintegrasi dan berorientasi jangka panjang sehingga implementasi e-Government dapat berjalan secara sistematis dan berkelanjutan.

Di Indonesia meskipun telah terdapat kebijakan seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) implementasinya masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu masalah utama adalah kurangnya konsistensi dan koordinasi antar instansi pemerintah. Selain itu proses birokrasi dalam pembuatan regulasi yang cenderung panjang juga dapat menghambat inovasi dalam pengembangan layanan digital.

Budaya Birokrasi

Budaya birokrasi juga memengaruhi keberhasilan e-Government. Di Belanda birokrasi telah berkembang menjadi lebih fleksibel, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik. Hal ini mendorong terciptanya inovasi serta percepatan dalam implementasi layanan digital.

Sebaliknya di Indonesia budaya birokrasi masih cenderung konvensional dan hierarkis. Prosedur yang panjang serta pola kerja yang kurang fleksibel menjadi hambatan dalam transformasi digital. Selain itu warisan sistem administrasi kolonial yang menekankan pada kontrol dan formalitas juga masih memengaruhi pola birokrasi saat ini sehingga memperlambat adaptasi terhadap teknologi.

Literasi Digital Masyarakat

Tingkat literasi digital masyarakat menjadi faktor penting dalam keberhasilan e-Government. Di Belanda masyarakat memiliki tingkat literasi digital yang tinggi, sehingga mampu memanfaatkan layanan digital pemerintah secara optimal. Hal ini berkontribusi pada tingginya tingkat penggunaan dan keberhasilan implementasi e-Government.

Di Indonesia tingkat literasi digital masih belum merata. Sebagian masyarakat, khususnya di daerah terpencil, masih memiliki keterbatasan dalam memahami dan menggunakan teknologi digital. Hal ini menyebabkan rendahnya pemanfaatan layanan e-Government, meskipun layanan tersebut telah tersedia.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-Government di Indonesia dan Belanda menunjukkan perbedaan yang cukup signifikan. Belanda telah berhasil mengembangkan sistem e-Government yang terintegrasi, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Keberhasilan tersebut didukung oleh infrastruktur teknologi yang maju, kualitas sumber daya manusia yang tinggi, kebijakan yang konsisten, serta tingkat literasi digital masyarakat yang baik.

Sementara itu Indonesia telah menunjukkan perkembangan yang cukup pesat dalam penerapan e-Government melalui berbagai inovasi layanan digital seperti sistem perizinan online dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Namun implementasinya masih belum optimal karena menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur, belum terintegrasinya sistem antar instansi, serta rendahnya literasi digital di beberapa wilayah.

Perbedaan tingkat keberhasilan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yaitu infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, kebijakan dan regulasi, budaya birokrasi, serta literasi digital masyarakat. Oleh karena itu diperlukan upaya yang berkelanjutan dari pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas infrastruktur digital, memperkuat kapasitas sumber daya manusia, serta mendorong integrasi sistem dan peningkatan literasi digital masyarakat agar penerapan e-Government dapat berjalan lebih optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

REFERENSI

Afdilati, A. (2025). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efektivitas Administrasi Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Administrasi Publik Dan Kebijakan Negara*, 2(3), 140–155.

- Amrozi, Y., Aini, N., & Munadhiroh, Z. (2022). Peta Perkembangan E-Government Di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(1), 2465–2472.
- Indrayani, E. (2020). *E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. LPP Balai Insan Cendikia.
- Irfan, B., & Anirwan. (2023). Pelayanan Publik Era Digital : Studi Literature Digital Era Public Service : Literature Review. *Indonesian Journal of Intellegtual Publication*, 4(1), 23–31.
- Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). Tantangan dan Solusi Penerapan E-Government di Indonesia. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 4(2), 134–147.
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government Implementasi, Strategi & Inovasi* (T. Limbong (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Priyanti, H., Dewi, R., Aisyah, T., & Hasyem, M. (2025). Implementasi E-Government Berbasis Online Single Submission (OSS) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Digital. 10(3), 579–593. <https://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/5340/2674>
- Rahayu, D., Romdana, Gunawan, M. S., & Oktaviani, T. (2021). Pengaruh Teknologi Terhadap Transformasi Administrasi Publik : Tren dan Tantangan di Era Digital. *Journal Social Sciences and Humanities*, 2(2), 151–158.
- Silalahi, M., Napitupulu, D., Patria, G., & Ilmu, F. (2015). KAJIAN KONSEP DAN KONDISI E-GOVERNMENT DI INDONESIA. *Jurnal Penerapan Ilmu-Ilmu Komputer*, 1(1), 10–16.
- Sudjarat, A. R., Febrianti, F., Kusdinar, R., Nurwan, T. M., & Nugraha, D. S. (2019). Penerapan E-Government Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 1–6.
- Ulhaq, Z. S., & Rahmayanti, M. (2020). Panduan Penulisan Skripsi Literatur Review. In *Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Maulana Malik Ibrahim. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Maulana Malik Ibrahim*.
- Zaydi, M., & As'ari, H. (2025). Penerapan Prinsip E-Government dalam Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pekanbaru. 9(3), 30055–30063. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/31855/20990>