

## Sosialisasi dan Pelatihan e-Government untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik di Kabupaten Biak Numfor

Hermanu Iriawan<sup>1</sup>, Djunaedi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Pascasarjana Administrasi Publik, IISIP Yapis, Biak, Papua;

### Abstrak

Implementasi e-Government merupakan langkah strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien, transparan, dan akuntabel. Namun, penerapan e-Government di tingkat daerah, khususnya di Kabupaten Biak Numfor, masih menghadapi tantangan seperti minimnya pemahaman aparaturnya serta keterbatasan infrastruktur dan keterampilan teknis. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas aparaturnya dalam memanfaatkan teknologi informasi guna mendukung efisiensi pelayanan publik. Metode kegiatan meliputi sosialisasi kebijakan e-Government, pelatihan teknis aplikasi layanan publik berbasis digital, dan simulasi penggunaan platform e-Government. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta terhadap manfaat dan cara kerja e-Government, serta tumbuhnya komitmen untuk mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis teknologi di instansi masing-masing.

**Kata kunci:** e-Government, pelayanan publik, sosialisasi, pelatihan, Biak Numfor

### Abstract

*The implementation of e-Government is a strategic step to achieve efficient, transparent, and accountable public administration. However, the adoption of e-Government at the regional level, especially in Biak Numfor Regency, still faces challenges such as limited understanding among government personnel and insufficient infrastructure and technical skills. This activity aims to improve the capacity of government staff in utilizing information technology to enhance public service efficiency. The methods include policy dissemination, technical training on digital public service applications, and e-Government platform usage simulations. The results show increased participant understanding of the benefits and mechanisms of e-Government and a growing commitment to implement technology-based services within their respective institutions.*

**Keywords:** e-Government, public service, dissemination, training, Biak Numfor

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi besar dalam sistem pemerintahan, termasuk di Indonesia. Pemerintah dituntut untuk

mengadopsi pendekatan digital guna mempercepat pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan efisiensi kerja birokrasi. Konsep e-Government menjadi tonggak penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan modern yang berbasis teknologi dan data.

Pemerintah pusat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong seluruh instansi pemerintahan, baik pusat maupun daerah, untuk bertransformasi ke arah digital. Tujuannya adalah menciptakan integrasi layanan yang lebih baik, transparansi informasi, dan akses yang lebih luas bagi masyarakat. Namun, penerapan e-Government tidak semudah mengganti sistem manual dengan sistem daring, melainkan membutuhkan kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan perubahan budaya kerja.

Kabupaten Biak Numfor sebagai bagian dari wilayah timur Indonesia memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi pemerintahan melalui teknologi. Akan tetapi, tantangan seperti keterbatasan jaringan internet, kurangnya pelatihan teknis, dan minimnya pemahaman mengenai kebijakan e-Government menjadi penghambat utama dalam akselerasi digitalisasi pelayanan publik. Hal ini berdampak pada rendahnya efektivitas layanan serta kesenjangan akses antara pemerintah dan masyarakat.

Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi dan pelatihan e-Government menjadi langkah strategis yang tidak hanya bertujuan memperkenalkan sistem digitalisasi pemerintahan, tetapi juga untuk membangun pemahaman, keterampilan, dan komitmen di tingkat aparatur pemerintahan. Diharapkan melalui kegiatan ini, tercipta SDM birokrasi yang adaptif terhadap teknologi dan mampu mengimplementasikan e-Government secara bertahap dan berkelanjutan di Kabupaten Biak Numfor.

Reformasi birokrasi menuntut perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep e-Government menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Menurut Kementerian PAN-RB (2022), e-Government mendorong perubahan paradigma pelayanan yang lebih terbuka, cepat, dan responsif.

Namun dalam pelaksanaannya, banyak daerah termasuk Kabupaten Biak Numfor yang masih menghadapi tantangan dalam

menerapkan sistem e-Government secara optimal. Kendala utama meliputi rendahnya literasi digital aparatur, kurangnya infrastruktur pendukung, dan keterbatasan pemahaman tentang manfaat serta tata cara implementasi layanan elektronik. Akibatnya, pelayanan publik masih bersifat manual dan membutuhkan waktu serta biaya yang tidak efisien.

Kegiatan sosialisasi dan pelatihan e-Government ini menjadi penting sebagai bagian dari penguatan kapasitas sumber daya manusia aparatur. Melalui pendekatan partisipatif, kegiatan ini bertujuan memberikan pemahaman dasar tentang konsep e-Government, manfaatnya bagi pelayanan publik, serta keterampilan teknis dasar dalam mengoperasikan platform layanan digital yang tersedia.

## **METODE**

Kegiatan ini dilaksanakan selama dua hari dan diikuti oleh 25 peserta dari berbagai instansi pemerintah daerah di Kabupaten Biak Numfor. Metode yang digunakan meliputi:

1. Sosialisasi kebijakan nasional dan lokal terkait e-Government;
2. Penyampaian materi interaktif tentang konsep dasar dan manfaat e-Government;
3. Pelatihan teknis penggunaan aplikasi e-Office, e-Surat, dan platform layanan publik digital lainnya;

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui pre-test dan post-test, observasi selama pelatihan, serta diskusi reflektif pada akhir sesi untuk menggali pemahaman dan komitmen peserta dalam menerapkan e-Government di tempat kerja masing-masing.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pelatihan ini dimulai dengan sosialisasi mengenai kebijakan nasional dan regional terkait implementasi SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Peserta memperoleh informasi mengenai urgensi transformasi digital dalam pemerintahan serta regulasi pendukung yang menjadi dasar hukum penerapan e-Government. Materi ini membuka wawasan peserta mengenai posisi strategis

mereka dalam mendukung reformasi birokrasi berbasis digital.

Pada sesi praktik teknis, peserta dilatih untuk menggunakan aplikasi e-Office dan e-Surat. Meskipun sebagian peserta belum terbiasa menggunakan komputer secara intensif, pendekatan pelatihan berbasis simulasi mampu mengakomodasi kecepatan belajar yang berbeda-beda. Peserta dilibatkan secara aktif dalam praktik menginput data, mengelola arsip digital, serta melakukan pengiriman dokumen antarunit secara elektronik.

Evaluasi pelatihan menunjukkan adanya peningkatan kemampuan secara signifikan. Dari hasil post-test, peserta tidak hanya mampu menjawab pertanyaan teoritis, tetapi juga memahami langkah-langkah implementasi layanan elektronik secara sistematis. Beberapa peserta menyampaikan bahwa mereka berencana menyusun SOP (Standard Operating Procedure) internal di kantor masing-masing untuk mulai menerapkan layanan digital secara bertahap.

Selain aspek teknis, pelatihan ini juga mendorong perubahan pola pikir peserta. Diskusi antarinstansi menghasilkan sejumlah kesepakatan strategis, seperti pentingnya kolaborasi antar bidang dan perlunya integrasi sistem untuk menghindari duplikasi data. Beberapa instansi berkomitmen untuk membentuk tim ad hoc e-Government guna memantau dan mengevaluasi pelaksanaan layanan digital di lingkungan kerjanya.

Dengan adanya pelatihan ini, peserta mulai melihat digitalisasi tidak lagi sebagai beban administratif, tetapi sebagai sarana mempercepat pelayanan, mengurangi beban kerja manual, serta meningkatkan transparansi. Kesadaran ini menjadi landasan penting dalam membangun birokrasi adaptif dan inovatif yang mampu menjawab tuntutan masyarakat modern.

Hasil pre-test menunjukkan bahwa sebagian besar peserta memiliki pemahaman terbatas terkait e-Government, terutama dalam hal implementasi teknis dan kebijakan pendukungnya. Namun setelah pelatihan berlangsung, hasil post-test menunjukkan peningkatan rata-rata skor sebesar 42%, menandakan keberhasilan transfer pengetahuan.

Sesi pelatihan teknis memberikan dampak langsung terhadap keterampilan

peserta. Mereka belajar mengakses dan mengoperasikan aplikasi layanan digital, seperti pengelolaan surat elektronik, input data berbasis formulir daring, serta manajemen jadwal pelayanan melalui sistem elektronik. Beberapa peserta mengusulkan integrasi aplikasi lokal agar lebih sesuai dengan kebutuhan pelayanan di Biak Numfor.

Diskusi kelompok mengungkapkan tantangan nyata yang dihadapi di lapangan, seperti jaringan internet yang tidak stabil, kurangnya dukungan pimpinan, dan resistensi perubahan dari aparatur yang terbiasa dengan sistem manual. Namun peserta juga menunjukkan komitmen untuk mulai melakukan perubahan bertahap dimulai dari lingkup kerja masing-masing.

Kegiatan ini membuktikan bahwa pelatihan berbasis praktik langsung sangat efektif dalam meningkatkan kesiapan aparatur terhadap implementasi e-Government. Lebih dari sekadar pengetahuan, peserta mulai membangun kesadaran bahwa digitalisasi pelayanan merupakan kebutuhan dan bukan sekadar pilihan di era saat ini.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil pelatihan menunjukkan bahwa strategi sosialisasi dan pendekatan berbasis praktik langsung sangat efektif dalam meningkatkan literasi digital serta kesiapan aparatur pemerintahan untuk mengadopsi sistem layanan publik berbasis elektronik. Peserta tidak hanya memperoleh pengetahuan teknis, tetapi juga membangun kesadaran pentingnya transformasi digital dalam mendukung pelayanan yang efisien, akuntabel, dan transparan.

Dukungan terhadap pelaksanaan e-Government harus dibarengi dengan penguatan infrastruktur, komitmen pimpinan, serta budaya kerja yang terbuka terhadap inovasi. Ke depan, pelatihan serupa diharapkan menjadi bagian dari program berkelanjutan, dengan ruang penguatan pada integrasi sistem layanan dan evaluasi kinerja digital agar tercapai birokrasi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sosialisasi dan pelatihan e-Government ini berhasil meningkatkan pemahaman dan keterampilan dasar aparatur pemerintahan

dalam mengoperasikan sistem layanan publik digital. Selain peningkatan pengetahuan, kegiatan ini juga menumbuhkan komitmen peserta untuk menginisiasi praktik e-Government secara bertahap di lingkungan kerja mereka.

Disarankan agar pemerintah daerah menyediakan infrastruktur yang memadai, menyusun roadmap implementasi e-Government, serta melakukan pelatihan lanjutan secara berkelanjutan untuk menciptakan budaya kerja digital yang efisien dan modern.

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rektor IISIP Yapis Biak, Direktur Program Pascasarjana Administrasi Publik, serta LPPM IISIP Yapis Biak atas dukungan penuh terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.

### **Daftar Pustaka**

- Adhitya, R. (2021). Implementasi SPBE di Pemerintah Daerah: Hambatan dan Solusi. *Jurnal Teknologi Administrasi*, 6(2), 55–67.
- Kusnadi, T. (2022). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Daerah. *Jurnal Reformasi Birokrasi*, 3(1), 34–45.
- Prasetyo, H., & Lestari, S. (2020). Pengembangan Kompetensi Aparatur melalui Literasi Digital. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Indonesia*, 8(3), 78–90.
- Suhartono, D. (2021). E-Government dan Efektivitas Kinerja ASN. *Jurnal Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik*, 5(1), 12–24.
- Wijayanti, M. (2019). Peran Infrastruktur Teknologi dalam Keberhasilan e-Government. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 103–115.
- Kementerian PAN-RB. (2022). Rencana Strategis Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional 2020–2024. Jakarta: Kementerian PAN-RB.
- Putra, A. M. (2020). Tantangan Implementasi e-Government di Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 115–126.
- Sari, N. P. (2021). Peran e-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(1), 44–58.
- Yuliana, T. (2019). Digitalisasi Pelayanan Publik dan Tantangannya. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 5(3), 89–97.
- Zulkarnaen, I. (2023). Strategi Penguatan Kapasitas Aparatur melalui Pelatihan e-Government. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Digital*, 4(1), 25–36.