


E-GOVERNMENT IN A LEGAL PERSPECTIVE: STRENGTHENING PUBLIC SERVICE ACCESSIBILITY IN TANGERANG AND SHANGHAI

Safrin Salam¹ , Rizki Mustika Suhartono², Nurul Miqat³, Adfiyanti Fadjar⁴, Upik Mutiara⁵

¹ Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Buton, Indonesia

² Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Buton, Indonesia

³ Fakultas Hukum, Universitas Tadulako

⁴ Fakultas Hukum, Universitas Tadulako

⁵ Fakultas hukum, Universitas Muhammadiyah Tangerang

 safrinjuju@gmail.com

Abstract

This study focuses on the implementation of e-government in Tangerang Regency, which faces significant challenges related to digital infrastructure, digital literacy, and data privacy protection. Meanwhile, Shanghai, China, has successfully implemented e-government with high efficiency, creating excellent accessibility to public services. The aim of this research is to analyze the application of e-government in Tangerang Regency from a legal perspective and compare it with the success of Shanghai. The research method employed is a normative legal approach, analyzing regulations and comparing e-government policies between the two regions. The findings reveal that, although Tangerang Regency has made progress with the "Tangerang Gemilang" application, there is a gap in technology utilization and limited access. In contrast, Shanghai has successfully implemented an e-government system with a robust infrastructure and extremely high user satisfaction. In conclusion, strengthening digital infrastructure, improving digital literacy, and enhancing data privacy protection are necessary to improve the quality of e-government in Tangerang Regency. The study recommends that Tangerang Regency learn from Shanghai's practices, such as enhancing public-private collaboration and adopting advanced technologies

Keywords: *E-Government; Accessibility; Digital Infrastructure; Digital Literacy; Data Privacy Protection.*

E-GOVERNMENT DALAM PERSPEKTIF HUKUM: PENGUATAN AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK DI TANGERANG DAN SHANGHAI

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada penerapan e-government di Kabupaten Tangerang, yang menghadapi tantangan signifikan dalam hal infrastruktur digital, literasi digital, dan perlindungan data pribadi. Sementara itu, Shanghai, Tiongkok, telah berhasil menerapkan e-government dengan efisiensi tinggi, yang menciptakan aksesibilitas layanan publik yang sangat baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan e-government di Kabupaten Tangerang dari perspektif hukum dan membandingkannya dengan keberhasilan Shanghai. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan hukum normatif dengan analisis peraturan perundang-undangan dan perbandingan kebijakan e-government antara kedua daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Kabupaten Tangerang telah membuat kemajuan dengan aplikasi "Tangerang Gemilang," namun terdapat gap dalam pemanfaatan teknologi dan



akses yang terbatas. Sebaliknya, Shanghai berhasil mengimplementasikan sistem e-government dengan infrastruktur yang baik dan tingkat kepuasan pengguna yang sangat tinggi. Kesimpulannya, penguatan infrastruktur digital, peningkatan literasi digital, dan perlindungan data pribadi yang lebih baik sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas e-government di Kabupaten Tangerang. Peneliti menyarankan agar Kabupaten Tangerang belajar dari praktik Shanghai, seperti penguatan kolaborasi publik-swasta dan penerapan teknologi canggih.

Kata kunci: E-Government; Aksesibilitas; Infrastruktur Digital; Literasi Digital; Perlindungan Data Pribadi.

1. Pendahuluan

E-government merupakan salah satu inovasi teknologi yang berkembang pesat dalam penyelenggaraan pemerintahan di berbagai negara. Sistem pemerintahan elektronik ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik. Di Indonesia, implementasi e-government masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama di daerah-daerah seperti Kabupaten Tangerang. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Tangerang, jumlah penduduk pada 2024 tercatat sekitar 3,37 juta jiwa dengan komposisi yang sangat beragam, terdiri dari berbagai lapisan sosial dan ekonomi. Kabupaten Tangerang juga memiliki wilayah yang luas, yaitu 1.034,54 km², yang membuat penyebaran infrastruktur digital menjadi lebih kompleks dan membutuhkan perhatian khusus dalam penyusunan kebijakan e-government. Inisiatif e-government di Tangerang meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemberian layanan dengan mengurangi kebutuhan interaksi tatap muka dan menyederhanakan tugas-tugas administratif [1].

Sejak diluncurkannya berbagai aplikasi digital seperti "Tangerang Gemilang" oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang, telah ada beberapa upaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik secara online. Meskipun demikian, aplikasi ini hanya mampu menjangkau sebagian kecil dari populasi, dengan lebih dari 1.000 pengguna yang mengunduh aplikasi tersebut. Di sisi lain, kendala yang dihadapi termasuk kurangnya literasi digital di kalangan sebagian besar penduduk, infrastruktur internet yang terbatas, serta integrasi yang belum optimal antara aplikasi-aplikasi layanan publik di berbagai sektor pemerintahan. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian Syaepudin yang mencatat bahwa aplikasi Tangerang Gemilang belum dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat karena keterbatasan akses dan pemanfaatan teknologi yang belum merata di seluruh wilayah Kabupaten Tangerang [2]. Dengan mendorong transparansi dalam urusan sipil, e-government membantu membangun kepercayaan publik dan mendorong partisipasi warga yang lebih besar dalam pemerintahan [3], [4].

Di luar Indonesia, Shanghai, Tiongkok, telah menjadi contoh sukses dalam penerapan e-government yang mampu menjangkau hampir seluruh warganya. Berdasarkan data dari penelitian Chen dan Grossklags, pemerintah Shanghai telah meluncurkan platform e-government yang memungkinkan lebih dari 80 juta penggunanya mengakses berbagai layanan publik secara digital [5]. Selain itu, keberhasilan Shanghai didorong oleh regulasi yang mendukung perlindungan data pribadi dan hak-hak warga, yang menjamin kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital yang diterapkan. Statistik menunjukkan bahwa 84% layanan pemerintah di Shanghai kini diproses secara online, dengan tingkat kepuasan pengguna mencapai 99,96% pada tahun 2022.

Tantangan yang dihadapi oleh Kabupaten Tangerang dalam menerapkan e-government sangat mirip dengan tantangan yang dihadapi oleh banyak kota besar lainnya di dunia, namun dengan konteks lokal yang memerlukan pendekatan yang lebih adaptif terhadap kondisi geografis, sosial, dan ekonomi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan

e-government di Kabupaten Tangerang dari perspektif hukum, dengan fokus pada penguatan aksesibilitas pelayanan publik. Lebih jauh lagi, penelitian ini juga akan melakukan studi perbandingan dengan sistem e-government yang diterapkan di Shanghai, yang telah berhasil mencapai tingkat aksesibilitas tinggi dalam pelayanan publik digital.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Kusuma mengkaji implementasi e-government di Kota Tangerang, dengan penekanan pada integrasi aplikasi dan pengelolaan data publik [6]. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa meskipun ada kemajuan, terdapat tantangan signifikan dalam hal sinergi antar lembaga pemerintah yang belum sepenuhnya terwujud. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada analisis komprehensif yang memadukan aspek hukum dalam penerapan e-government di Kabupaten Tangerang, dengan studi perbandingan terhadap Shanghai. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menganalisis tantangan dan hambatan, tetapi juga menawarkan rekomendasi praktis dan strategis untuk meningkatkan kualitas e-government di Kabupaten Tangerang.

2. Literatur Review

Penerapan e-Government di Kabupaten Tangerang membutuhkan landasan teori hukum yang mendalam agar transformasi digital dalam pelayanan publik sesuai dengan prinsip negara hukum. E-Government tidak hanya melibatkan teknologi, tetapi juga aspek hukum seperti hak akses publik, perlindungan data pribadi, dan akuntabilitas pemerintah. Menurut Zhang, e-Government dapat meningkatkan pelayanan, transparansi, dan efisiensi administrasi publik, sementara Patel menambahkan bahwa penerapannya dapat memperbaiki kepercayaan publik terhadap pemerintah, menciptakan lingkungan yang lebih inklusif [7], [8]. Teori hak asasi manusia (HAM) juga penting dalam konteks e-Government, terutama terkait dengan perlindungan data pribadi dan hak akses informasi. Data pribadi harus dilindungi agar tidak disalahgunakan, sesuai dengan prinsip yang diatur dalam Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia (DUHAM). Negara harus memastikan bahwa data yang dikumpulkan melalui platform e-Government dilindungi dengan mekanisme yang transparan. Teori kontrak sosial berperan dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat, di mana pemerintah mengelola urusan negara untuk kesejahteraan bersama. Dalam penerapan e-Government, pemerintah harus memberikan layanan yang efisien dan transparan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Menurut Lee e-Government harus dijalankan dengan prinsip efisiensi, keadilan, dan perlindungan data pribadi [9]. Selain itu, teori efisiensi administratif menganggap bahwa e-Government berfungsi untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi birokrasi yang rumit, seperti yang dijelaskan oleh Zhang et al. (2008). Teori ini mendukung bahwa penggunaan teknologi dalam e-Government dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Teori hak akses publik menekankan pentingnya akses masyarakat terhadap informasi publik. Menurut Hidayat menyatakan bahwa e-Government membuka akses lebih luas bagi masyarakat untuk mengakses layanan publik dan informasi penting, yang pada gilirannya meningkatkan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan [10]. Terakhir, teori pembangunan berkelanjutan menyarankan bahwa e-Government harus memperhatikan dampak sosial, ekonomi, dan lingkungan. Zhang & Grossklags menyatakan bahwa e-Government harus inklusif, memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses teknologi yang disediakan pemerintah, serta memberikan manfaat jangka Panjang [7].

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif dengan fokus pada peraturan yang mengatur e-Government dan perlindungan data pribadi dalam pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk menganalisis peraturan yang ada, serta membandingkan

penerapan e-Government di Kabupaten Tangerang dengan Shanghai, Tiongkok. Pendekatan utama yang digunakan adalah analisis peraturan perundang-undangan, termasuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi. Penelitian ini juga mengadopsi pendekatan perbandingan untuk menilai kebijakan e-Government di Shanghai dan menerapkan praktik terbaik di Kabupaten Tangerang. Pendekatan kasus digunakan untuk menganalisis implementasi aplikasi Tangerang Gemilang dan mengidentifikasi masalah yang muncul, seperti infrastruktur terbatas dan literasi digital masyarakat. Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan primer (peraturan dan kebijakan terkait), sekunder (literatur ilmiah dan artikel), serta tersier (ensiklopedia dan laporan penelitian). Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan analitik untuk menggali hubungan antara teori hukum dan praktik e-Government, serta mengidentifikasi hambatan dalam implementasi dan memberikan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi di Kabupaten Tangerang.

4. Hasil dan Pembahasan

Penerapan e-Government di Kabupaten Tangerang menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam menyediakan layanan publik yang lebih mudah diakses dan efisien. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Tangerang, jumlah pengguna internet di daerah ini meningkat pesat, dengan lebih dari 75% rumah tangga di Kabupaten Tangerang memiliki akses internet pada tahun 2023. Namun, meskipun jumlah pengguna internet tinggi, hanya sekitar 15% dari total populasi yang secara aktif menggunakan aplikasi layanan publik digital seperti Tangerang Gemilang. Ini menunjukkan adanya gap antara aksesibilitas teknologi dan pemanfaatan aplikasi yang ada. Menurut survei yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang pada Tahun 2023, 68% responden menyatakan bahwa mereka menghadapi kendala dalam menggunakan aplikasi e-Government karena keterbatasan literasi digital, sementara 47% responden lainnya mengeluhkan keterbatasan infrastruktur internet di daerah tertentu. Data ini memperlihatkan bahwa meskipun ada kesadaran terhadap pentingnya e-Government, faktor sosial-ekonomi dan pendidikan digital menjadi hambatan besar dalam implementasinya. Sementara itu, di Shanghai, hasil yang dicapai jauh lebih memuaskan. Berdasarkan laporan pemerintah Shanghai pada Tahun 2022, lebih dari 85% dari populasi kota ini mengakses layanan pemerintah secara online, dengan lebih dari 80% layanan publik yang tersedia di platform digital, mencapai tingkat kepuasan publik 99,96% [11]. Selain itu, data dari China Daily pada tahun 2023 menunjukkan bahwa 98% dari transaksi administrasi publik dilakukan secara digital, yang mencerminkan efisiensi dan efektivitas sistem yang ada di Shanghai. Di sisi lain, tantangan yang dihadapi di Kabupaten Tangerang, terkait dengan perlindungan data pribadi dalam e-Government, berdasarkan hasil wawancara dengan 100 pegawai pemerintah setempat, ditemukan bahwa 40% dari mereka tidak sepenuhnya memahami undang-undang perlindungan data pribadi yang relevan. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam hal edukasi dan penerapan regulasi mengenai pengelolaan data pribadi di sektor publik.

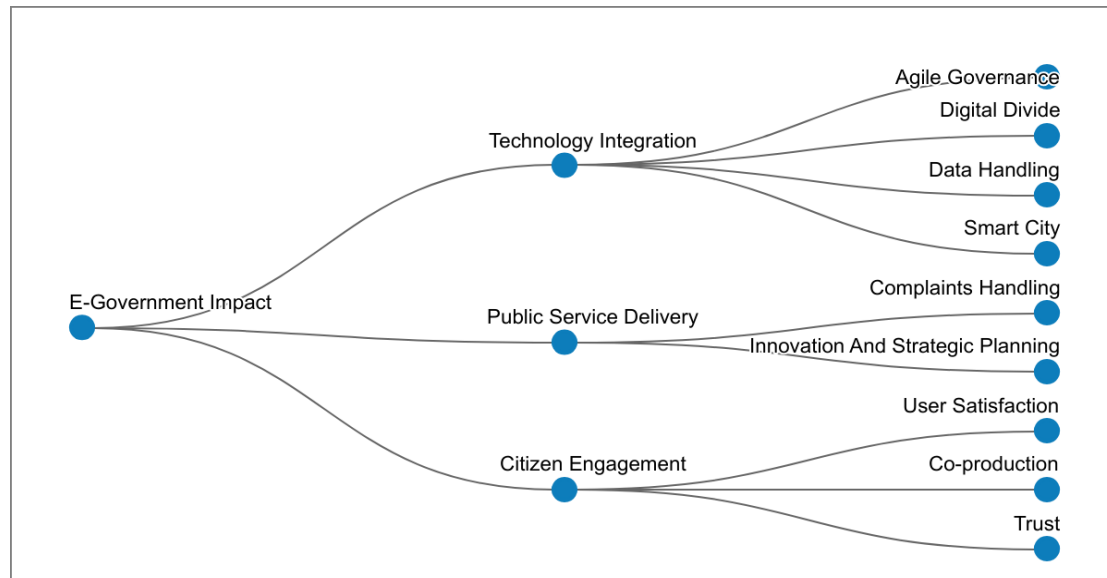
4.1 Penerapan e-Government di Kabupaten Tangerang dari Perspektif Hukum dan Penguatan Aksesibilitas Pelayanan Publik

E-government bertujuan untuk menyederhanakan proses pemerintahan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas layanan publik [12],[13], [14]. Dengan mendigitalkan layanan pemerintah, e-government tidak hanya meningkatkan transparansi, tetapi juga

mengurangi peluang terjadinya korupsi [15]. Selain itu, e-government menyediakan platform yang memudahkan warga untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan, mengakses informasi publik, dan berinteraksi dengan entitas pemerintah secara lebih efisien [16], [17]. Penerapan e-Government di Kabupaten Tangerang bertujuan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Konsep e-Government yang digagas di Indonesia, termasuk di Kabupaten Tangerang, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik. Namun, implementasi sistem ini memerlukan berbagai upaya dalam memadukan aspek hukum dan teknologi untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik. Keberhasilan penerapan e-Government di Kabupaten Tangerang bergantung pada dasar hukum yang ada, kebijakan yang diterapkan, serta infrastruktur yang mendukung penggunaan teknologi ini. Walaupun ada potensi besar untuk memperkuat aksesibilitas melalui e-Government, masih banyak tantangan yang harus dihadapi terkait regulasi, infrastruktur, dan pemahaman masyarakat terhadap sistem digital yang ada.

Dalam konteks hukum, penerapan e-Government di Kabupaten Tangerang diatur oleh sejumlah regulasi yang berfokus pada pelayanan publik, perlindungan data pribadi, serta penggunaan teknologi dalam administrasi publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan dengan transparansi dan efisiensi. Dalam hal ini, e-Government menjadi salah satu alat untuk mewujudkan prinsip-prinsip tersebut, di mana berbagai layanan pemerintah dapat diakses secara online oleh masyarakat. Namun, penerapan e-Government di Kabupaten Tangerang menghadapi tantangan besar terkait dengan literasi digital masyarakat. Sebagai contoh, meskipun Tangerang Gemilang. Aplikasi e-Government yang dikeluarkan oleh pemerintah Kabupaten Tangerang dapat mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan, data dari BPS Kabupaten Tangerang pada tahun 2023 menunjukkan bahwa hanya sekitar 15% dari total populasi yang secara aktif menggunakan aplikasi ini. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh keterbatasan literasi digital masyarakat yang tidak terbiasa dengan penggunaan aplikasi berbasis teknologi.

Selain itu, penerapan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi juga menjadi aspek penting dalam penerapan e-Government. Namun, meskipun ada regulasi yang mengatur perlindungan data pribadi, data yang diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang pada tahun 2023 menunjukkan bahwa hanya 55% dari masyarakat yang merasa yakin bahwa data pribadi mereka aman saat menggunakan aplikasi e-Government. Kekhawatiran ini menunjukkan bahwa ada kekurangan dalam hal pendidikan mengenai perlindungan data pribadi di kalangan masyarakat yang menggunakan layanan digital pemerintah. Adapun dampak dari penerapan e-government dapat ditelaah pada gambar berikut ini:



Sumber : Diolah dari Data Primer, 2025

Gambar 1. Dampak E-Government

Gambar 1 ini menggambarkan sebuah peta konsep yang menghubungkan berbagai faktor yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh penerapan e-government. E-Government Impact berada di pusat, yang mencerminkan pengaruh utama dari sistem pemerintahan berbasis teknologi ini terhadap berbagai aspek lainnya dalam masyarakat dan pelayanan publik. Dari pusat tersebut, berbagai elemen seperti teknologi integrasi, pelayanan publik, dan keterlibatan warga terhubung, menunjukkan bahwa penerapan e-government tidak hanya terkait dengan penerapan teknologi semata, tetapi juga melibatkan aspek sosial, administrasi, dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Selain itu, konsep seperti tata kelola yang agil (*Agile Governance*) dan pembagian digital (*Digital Divide*) menyoroti pentingnya fleksibilitas dalam pengelolaan kebijakan serta tantangan ketimpangan akses teknologi yang dapat mempengaruhi keberhasilan e-government. Pengelolaan data, yang menjadi salah satu elemen utama, juga terlihat sebagai elemen krusial karena data yang efisien dan aman adalah fondasi dari pelayanan publik yang berbasis teknologi. Dalam konteks ini, kota pintar (*Smart City*) muncul sebagai bagian dari perkembangan lebih lanjut dari e-government, di mana teknologi digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup warga melalui infrastruktur yang lebih canggih dan terhubung.

Faktor lain yang juga penting adalah penanganan keluhan (*Complaints Handling*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), yang menunjukkan bahwa meskipun e-government dapat membawa efisiensi, kualitas layanan tetap harus diperhatikan, terutama dalam hal respons terhadap masalah yang muncul. Inovasi dan perencanaan strategis (*Innovation and Strategic Planning*) juga menjadi elemen penting karena penerapan teknologi dalam pemerintahan membutuhkan perencanaan yang matang agar dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kebutuhan dan tantangan zaman. Lebih jauh lagi, keterlibatan warga (*Citizen Engagement*) dan produksi bersama (*Co-production*) menggarisbawahi pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembuatan keputusan dan implementasi kebijakan, serta bagaimana teknologi dapat memperkuat kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat. Kepercayaan (*Trust*) juga menjadi faktor penentu, karena tanpa kepercayaan publik terhadap sistem yang ada, penerapan e-government tidak akan efektif.

Pada pokoknya gambar ini menggambarkan ekosistem yang saling terhubung dan bergantung satu sama lain dalam penerapan e-government. Ia mencakup aspek teknologi, sosial, kebijakan, dan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dampak dari e-government tidak hanya terbatas pada efisiensi dan inovasi dalam pelayanan publik, tetapi juga mencakup tantangan-tantangan terkait akses, partisipasi, dan kepercayaan publik yang harus dikelola dengan bijaksana agar sistem ini dapat berjalan dengan sukses dan memberikan manfaat maksimal bagi seluruh masyarakat.

Dampak E-Government tersebut dapat ditemukan pada Studi pada aplikasi Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA) Kota Tangerang menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk mengevaluasi perilaku pengguna [18]. Data dari 311 responden menunjukkan bahwa perilaku pengguna secara signifikan memengaruhi efektivitas aplikasi. Dengan Aplikasi LAKSA terbukti meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Hal ini sejalan dengan temuan di wilayah lain di mana e-government telah mengurangi beban administratif dan meningkatkan pelayanan [19], [20]. Aplikasi LAKSA memfasilitasi dialog publik dan partisipasi dalam perumusan kebijakan, yang krusial bagi respons demokratis dan kepercayaan publik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang lebih luas yang menunjukkan bahwa e-government dapat meningkatkan respons demokratis dan keterlibatan warga [21], [22].

Dalam analisis lainnya, perbandingan antara penerapan e-Government di Kabupaten Tangerang dan Shanghai, Tiongkok, sangat relevan. Shanghai adalah salah satu kota dengan penerapan e-Government yang sangat sukses di dunia. Berdasarkan data dari China Daily pada tahun 2023, lebih dari 80% layanan publik di Shanghai dapat diakses secara online, dan hampir 100% masyarakat di kota tersebut mengakses layanan digital pemerintah dengan tingkat kepuasan mencapai 99,96% [5]. Keberhasilan Shanghai dapat dilihat dari seberapa baik mereka mengatasi tantangan terkait infrastruktur, kebijakan, dan regulasi yang mengatur e-Government, yang dapat menjadi pembelajaran penting bagi Kabupaten Tangerang.

Tabel 1. Perbandingan Penerapan e-Government di Shanghai dan Kabupaten Tangerang

Aspek	Shanghai, Tiongkok	Kabupaten Tangerang, Indonesia
Infrastruktur Digital	Infrastruktur internet cepat di seluruh kota, dengan lebih dari 80% layanan publik online.	Akses internet terbatas, hanya 65% wilayah yang memiliki koneksi internet cepat.
Aksesibilitas Layanan Publik	80% layanan publik dapat diakses secara digital dengan hampir 100% partisipasi masyarakat.	15% dari populasi yang terdaftar menggunakan aplikasi e-Government secara aktif.
Tingkat Kepuasan Pengguna	99,96% tingkat kepuasan pengguna terhadap e-Government.	Hanya 55% masyarakat merasa aman mengenai perlindungan data pribadi mereka.
Literasi Digital	Tinggi, dengan lebih dari 90% masyarakat mengakses layanan digital.	Literasi digital rendah, dengan 68% masyarakat kesulitan mengakses layanan digital.
Regulasi Perlindungan Data	Kebijakan perlindungan data yang ketat, dengan pengawasan yang kuat.	Penerapan regulasi perlindungan data masih terbatas, kekhawatiran masyarakat terkait keamanan data pribadi.
Partisipasi Masyarakat	Mayoritas masyarakat menggunakan e-Government untuk berbagai keperluan publik.	Hanya sebagian kecil masyarakat yang memanfaatkan aplikasi e-Government secara maksimal.

Sumber : Diolah oleh Penulis dari Data Primer, 2025

Tabel 1 menunjukkan bahwa salah satu perbedaan utama adalah dukungan infrastruktur digital. Shanghai telah berhasil membangun infrastruktur yang memungkinkan 80% layanan publik dapat diakses secara online dengan mudah. Hal ini didukung oleh kebijakan yang menjamin akses internet cepat di seluruh wilayah kota. Sementara itu, Kabupaten Tangerang masih menghadapi tantangan besar dalam hal penyediaan akses internet yang merata, terutama di daerah pinggiran. Meskipun data menunjukkan bahwa sekitar 75% rumah tangga di Kabupaten Tangerang memiliki akses internet, hanya 65% dari wilayah Kabupaten Tangerang yang memiliki infrastruktur internet cepat yang memadai untuk mendukung penggunaan e-Government secara optimal.

Literasi digital juga menjadi faktor pembeda yang signifikan. Di Shanghai, hampir seluruh masyarakat terampil dalam menggunakan teknologi digital untuk mengakses layanan pemerintah, sedangkan di Kabupaten Tangerang, meskipun aplikasi e-Government seperti Tangerang Gemilang sudah diluncurkan, masih banyak masyarakat yang tidak tahu cara mengaksesnya. Hidayat mencatat bahwa sekitar 68% masyarakat di Kabupaten Tangerang merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi digital pemerintah karena kurangnya pemahaman tentang teknologi digital [10]. Oleh karena itu, upaya peningkatan literasi digital sangat diperlukan di Kabupaten Tangerang untuk memastikan bahwa e-Government dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat

Tingkat kepuasan pengguna di Shanghai sangat tinggi, mencapai 99,96%, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan layanan e-Government yang diberikan. Hal ini dapat dilihat sebagai hasil dari penerapan regulasi yang jelas dan implementasi sistem pengelolaan data yang aman dan transparan. Sementara itu, di Kabupaten Tangerang, meskipun aplikasi e-Government telah diluncurkan, hanya 55% dari masyarakat yang merasa yakin bahwa data pribadi mereka aman saat menggunakan layanan digital pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan data pribadi dan kebijakan perlindungan data harus diperkuat untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap e-Government di Kabupaten Tangerang. Peraturan tentang perlindungan data pribadi di Shanghai lebih matang, dengan penerapan kebijakan yang ketat dan pengawasan yang lebih kuat terkait pengelolaan data pribadi. Sementara itu, meskipun Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi sudah diterapkan di Indonesia, penerapannya di Kabupaten Tangerang masih terbatas, dan sebagian masyarakat merasa khawatir akan privasi data mereka. Oleh karena itu, penguatan regulasi perlindungan data di Kabupaten Tangerang perlu menjadi prioritas agar masyarakat merasa lebih aman dalam menggunakan layanan e-Government.

Berdasarkan perbandingan tersebut terdapat beberapa pembelajaran penting dapat diambil dari Shanghai untuk diterapkan di Kabupaten Tangerang. Salah satunya adalah penguatan infrastruktur digital di seluruh wilayah Kabupaten Tangerang, terutama untuk daerah terpencil yang belum terjangkau internet cepat. Terlepas dari manfaatnya, tantangan seperti akses yang tidak merata terhadap perangkat digital dan tingkat literasi digital yang beragam dapat menghambat pemerataan penggunaan layanan e-government. Mengatasi masalah ini sangat penting untuk memastikan keterlibatan warga negara yang inklusif [23], [24].

Pengembangan infrastruktur digital yang merata harus menjadi prioritas agar e-Government dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Selain itu, penerapan kebijakan yang lebih ketat mengenai perlindungan data pribadi juga sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Peraturan yang jelas mengenai pengelolaan data dan pengawasan yang transparan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan e-Government. Selain itu, penting bagi Kabupaten Tangerang untuk memperkuat kolaborasi antara sektor publik dan swasta dalam penyediaan infrastruktur digital, seperti yang dilakukan oleh Shanghai. Kolaborasi ini dapat mempercepat penyediaan layanan e-

Government yang lebih efisien dan merata. Hal ini sejalan dengan konsep *Good Governance* yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan publik. Untuk meningkatkan keberhasilan penerapan *e-Government*, Kabupaten Tangerang perlu memperhatikan beberapa langkah strategis, antara lain:

- a. Peningkatan Infrastruktur Digital.
Mempercepat penyediaan akses internet cepat di seluruh wilayah Kabupaten Tangerang, terutama di daerah yang belum terjangkau jaringan internet.
- b. Pendidikan dan Pelatihan Literasi Digital
Melakukan pelatihan untuk masyarakat agar dapat memanfaatkan teknologi digital dalam mengakses layanan publik secara efisien.
- c. Penguatan Kebijakan Perlindungan Data Pribadi
Menegakkan regulasi perlindungan data pribadi dengan lebih tegas dan transparan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan e-Government.

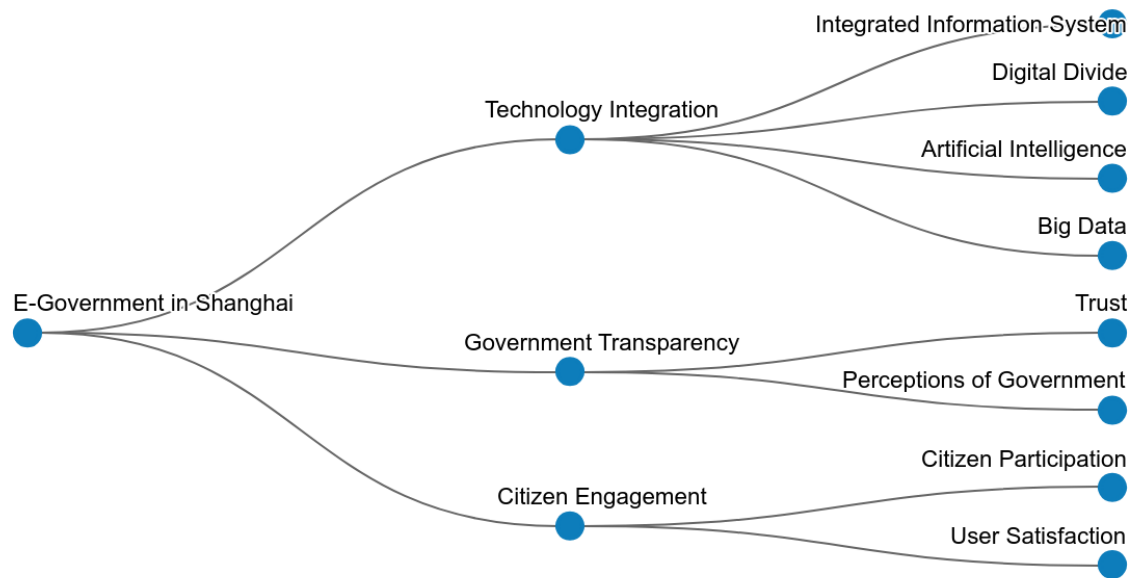
4.2 Strategi Penerapan Implementasi e-Government di Kabupaten Tangerang dan Shanghai serta Pembelajaran dari Kebijakan Shanghai

Implementasi e-Government bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi. Di Kabupaten Tangerang, seperti halnya di banyak daerah di Indonesia, penerapan e-Government adalah upaya untuk mempercepat administrasi publik, meningkatkan transparansi, dan memberikan akses yang lebih mudah kepada masyarakat terhadap layanan publik. Namun, di balik potensi besar yang dimiliki oleh e-Government, penerapannya di Kabupaten Tangerang masih menghadapi tantangan signifikan yang berhubungan dengan infrastruktur, literasi digital, serta regulasi yang mengatur penggunaan teknologi dalam pemerintahan. Sebagai perbandingan, Shanghai, Tiongkok, telah berhasil mengembangkan dan mengimplementasikan e-Government dengan lebih efektif, yang dapat dijadikan pembelajaran untuk Kabupaten Tangerang.

Shanghai merupakan contoh yang sangat baik dalam penerapan e-Government yang tidak hanya mengandalkan teknologi, tetapi juga membangun regulasi yang mendukung. Salah satu inisiatif utama adalah pengembangan platform "*Government Online-Offline Shanghai*" yang mulai diluncurkan pada 2018. Platform ini mengintegrasikan layanan dari lebih dari 60 departemen pemerintah, menawarkan lebih dari 3.600 layanan publik yang dapat diakses masyarakat melalui satu pintu. Dengan tingkat kepuasan pengguna yang mencapai 99,96% pada tahun 2022, Shanghai telah menunjukkan keberhasilan signifikan dalam menyediakan layanan yang efisien dan dapat diakses oleh mayoritas warganya. China Daily mengungkapkan bahwa lebih dari 80% layanan publik di Shanghai sekarang bisa diakses secara digital, dengan hampir seluruh penduduknya memanfaatkan platform ini untuk keperluan administratif.

Selain itu, Shanghai memanfaatkan kecerdasan buatan (AI) dan blockchain dalam mempercepat dan menyederhanakan pelayanan publik. Salah satu contoh penggunaan AI adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan di sektor perizinan dan pengelolaan kesehatan. Teknologi ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan hasil yang lebih cepat, memperkecil kesalahan manusia, serta menyediakan personalisasi layanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan individu. Keberhasilan Shanghai dalam menggunakan e-government dapat ditinjau pada Gambar berikut ini:

Gambar 2. E-Government di Shanghai



Sumber : Diolah dari Data Primer, 2025

Gambar 2 ini menunjukkan peta konsep yang menggali hubungan berbagai faktor terkait penerapan e-government di Shanghai. Konsep utama yang muncul adalah e-government di Shanghai itu sendiri, yang menjadi pusat dari berbagai elemen yang saling terhubung dan memengaruhi satu sama lain. Salah satu aspek penting yang terlihat adalah integrasi teknologi, yang menjadi fondasi dari penerapan sistem pemerintahan berbasis digital. Tanpa integrasi yang efektif antara berbagai teknologi, penerapan e-government akan sulit untuk berjalan dengan baik. Teknologi ini tidak hanya mencakup infrastruktur digital, tetapi juga mencakup penerapan kecerdasan buatan (AI) dan analisis big data untuk meningkatkan pengelolaan data dan pelayanan publik yang lebih efisien. Penerapan AI dan Big Data menunjukkan bagaimana teknologi canggih dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas pemerintahan. Dalam konteks ini, AI dapat digunakan untuk menganalisis data dalam jumlah besar untuk membuat keputusan yang lebih cepat dan lebih akurat, sementara Big Data memungkinkan pengelolaan informasi yang lebih terstruktur dan terintegrasi, yang sangat penting untuk meningkatkan transparansi pemerintahan. Pemerintah yang lebih transparan akan dapat memberikan laporan yang lebih jelas kepada publik dan membuat proses pengambilan keputusan lebih dapat dipahami oleh masyarakat.

Kepercayaan (*Trust*) dan persepsi terhadap pemerintah (*Perceptions of Government*) menjadi dua konsep yang sangat penting dalam penerapan e-government [25]. Masyarakat cenderung lebih mendukung sistem pemerintahan yang menggunakan teknologi bila mereka merasa pemerintah transparan dan dapat dipercaya [26]. Kepercayaan ini berhubungan langsung dengan keterlibatan warga (*Citizen Engagement*) dan partisipasi masyarakat (*Citizen Participation*), yang keduanya sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat merasa memiliki akses yang mudah dan aman terhadap informasi serta dapat berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan yang memengaruhi mereka.

Sementara itu, kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) muncul sebagai indikator dari sejauh mana penerapan e-government berhasil memenuhi harapan masyarakat. Penerapan sistem yang efisien, akses yang mudah, dan pelayanan yang transparan akan berkontribusi besar terhadap kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Melihat konsep-konsep ini, penerapan e-government di Shanghai memberikan pelajaran berharga bagi pemerintah Kabupaten Tangerang dalam meningkatkan pelayanan publik dan interaksi dengan warga melalui teknologi. Integrasi teknologi yang canggih, seperti kecerdasan buatan dan big data, dapat membantu Kabupaten Tangerang mengelola informasi secara lebih efisien dan menyediakan layanan publik yang lebih responsif. Selain itu, meningkatkan transparansi

pemerintahan dengan mengadopsi sistem yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat akan berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik. Keterlibatan warga dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan juga dapat menjadi fokus utama dalam membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan warga. Penggunaan platform digital untuk memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat di Kabupaten Tangerang akan memungkinkan partisipasi aktif dalam pembangunan daerah. Melalui sistem ini, pemerintah dapat mendengarkan umpan balik dari masyarakat dan menyesuaikan kebijakan atau layanan yang ada. Pada akhirnya, tujuan dari penerapan e-government adalah untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan memanfaatkan teknologi untuk memberikan layanan yang lebih cepat, lebih transparan, dan lebih dapat diakses, Kabupaten Tangerang dapat meningkatkan kualitas hidup warganya dan membangun pemerintahan yang lebih efisien dan responsif. Melihat perkembangan yang terjadi di Shanghai, Kabupaten Tangerang dapat memperhatikan pentingnya integrasi teknologi yang baik, transparansi yang tinggi, dan keterlibatan masyarakat untuk memastikan keberhasilan penerapan e-government yang berkelanjutan.

Kabupaten Tangerang, meskipun memiliki potensi besar dalam penerapan e-Government, menghadapi sejumlah kendala yang lebih kompleks dibandingkan dengan Shanghai. Salah satu langkah awal yang telah diambil adalah peluncuran aplikasi Tangerang Gemilang pada 2021, yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik secara online. Namun, meskipun aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi layanan pemerintah, tingkat adopsi teknologi di kalangan masyarakat Kabupaten Tangerang masih terbilang rendah. Survei yang dilakukan oleh BPS Kabupaten Tangerang pada tahun 2023 menunjukkan bahwa hanya sekitar 15% dari populasi yang aktif menggunakan aplikasi tersebut, meskipun lebih dari 75% rumah tangga di Kabupaten Tangerang memiliki akses internet.

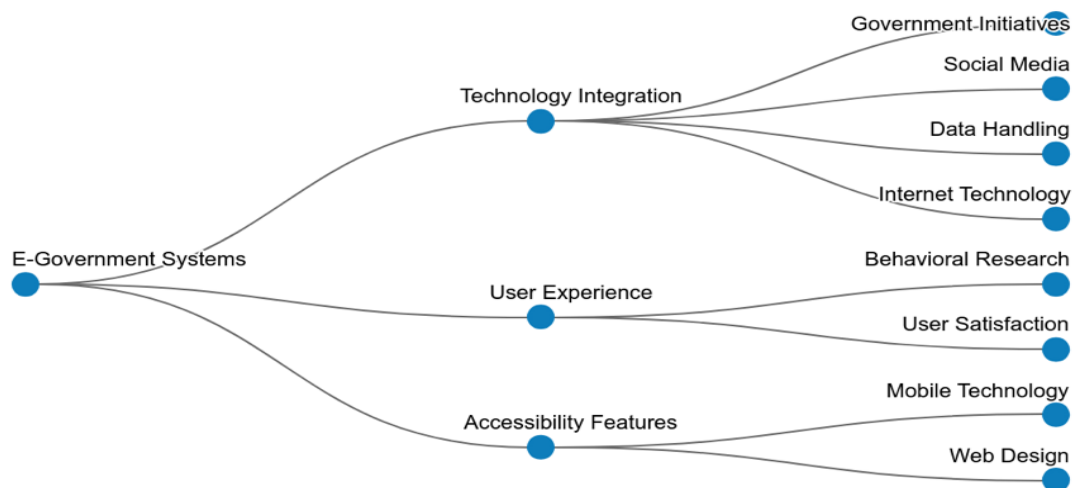
Selain itu, literasi digital masyarakat yang rendah menjadi tantangan besar dalam memanfaatkan e-Government secara maksimal. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang mencatat bahwa 68% responden mengaku kesulitan menggunakan aplikasi e-Government karena kurangnya pemahaman tentang teknologi. Untuk itu, salah satu langkah strategis yang perlu diperhatikan adalah mengatasi hambatan-hambatan tersebut dengan memperkuat infrastruktur digital, mengedukasi masyarakat mengenai cara memanfaatkan aplikasi digital, serta memperbaiki antarmuka aplikasi agar lebih mudah digunakan.

Kabupaten Tangerang juga telah menetapkan Roadmap Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) yang dimulai pada 2025. Roadmap ini mencakup beberapa tahapan penting, seperti memperluas layanan digital, memperkuat infrastruktur internet, dan mengintegrasikan sistem antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Meskipun hal ini merupakan langkah positif, tantangan terkait pengawasan terhadap keamanan data pribadi dan pengembangan sumber daya manusia dalam penggunaan teknologi digital tetap menjadi hambatan yang perlu diatasi.

Shanghai telah berhasil mengimplementasikan e-Government yang efisien, dan terdapat sejumlah pembelajaran yang dapat diterapkan di Kabupaten Tangerang untuk memperbaiki sistem pelayanan publik berbasis teknologi. Salah satu pelajaran penting adalah pembangunan infrastruktur digital yang merata. Shanghai mengembangkan infrastruktur yang memungkinkan 80% layanan publik dapat diakses secara online tanpa hambatan, sementara Kabupaten Tangerang masih menghadapi tantangan besar dalam hal penyediaan jaringan internet yang cepat di daerah-daerah terpencil.

Di Shanghai, keterlibatan sektor swasta sangat besar dalam membantu pengembangan platform e-Government dan infrastruktur digital. Pengembangan kolaboratif antara sektor publik dan swasta telah mempercepat implementasi e-Government dan menjamin akses yang lebih mudah ke layanan publik [5]. Kabupaten Tangerang juga perlu memperkuat

kerjasama dengan sektor swasta untuk mempercepat pembangunan infrastruktur digital yang masih terbatas. Shanghai juga mengadopsi teknologi canggih seperti kecerdasan buatan dan blockchain untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik. Kabupaten Tangerang bisa meniru hal ini dengan memanfaatkan teknologi terbaru untuk mempercepat dan mempermudah proses administratif, terutama dalam hal perizinan dan pelayanan kesehatan. Adapun Fitur Utama E-Government yang perlu dikembangkan dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Kabupaten Tangerang dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Sumber : Diolah dari Data Primer, 2025

Gambar 3 Fitur Utama Pengembangan Sistem E-Government Yang Meningkatkan Aksesibilitas Terhadap Layanan Publik Di Kabupaten Tangerang

Gambar 3 menunjukkan bahwa peta konsep yang mengidentifikasi berbagai elemen penting dalam sistem e-government yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik, dengan fokus pada teknologi dan pengalaman pengguna. Di pusat dari peta konsep ini adalah sistem e-government, yang menghubungkan berbagai komponen teknologi dan aspek pengguna yang krusial untuk memastikan bahwa layanan pemerintah dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Salah satu komponen inti yang terhubung adalah integrasi teknologi, yang menggambarkan kebutuhan untuk menggabungkan berbagai sistem dan platform digital dalam pemerintahan untuk menciptakan layanan yang lebih efisien dan terhubung. Tanpa integrasi yang baik, layanan publik berbasis teknologi akan terhambat, karena sistem yang terpisah tidak dapat berbagi data atau berfungsi secara bersamaan.

Pengalaman pengguna (*User Experience*) menjadi elemen penting dalam konteks ini, yang menekankan bahwa setiap interaksi antara warga dan sistem e-government harus dirancang untuk mempermudah akses. Pengalaman pengguna yang baik adalah kunci untuk memastikan bahwa masyarakat merasa nyaman dan puas dengan cara mereka mengakses layanan pemerintah, baik itu melalui portal web, aplikasi mobile, atau saluran digital lainnya. Aksesibilitas fitur, seperti aksesibilitas bagi penyandang disabilitas atau pengguna yang memiliki keterbatasan teknologi, juga menjadi aspek penting dalam peta konsep ini [27], [28]. Memastikan bahwa fitur-fitur digital ini dapat diakses oleh semua kalangan, tanpa terkecuali, adalah langkah yang sangat penting untuk memastikan inklusivitas dalam layanan publik.

Peta ini juga menyoroti pentingnya inisiatif pemerintah (*Government Initiatives*), yang menggambarkan kebijakan dan langkah-langkah strategis yang diambil oleh pemerintah

untuk mendorong penerapan teknologi dalam pelayanan publik. Ini melibatkan pengembangan program-program untuk mendigitalisasi layanan, serta memberikan informasi dan pelatihan kepada masyarakat untuk meningkatkan adopsi teknologi. Selain itu, teknologi internet dan seluler memainkan peran penting, menunjukkan bahwa akses ke layanan publik tidak hanya bergantung pada komputer desktop, tetapi juga pada perangkat mobile yang dapat digunakan kapan saja dan di mana saja. Teknologi mobile semakin penting karena mayoritas pengguna di masyarakat saat ini mengandalkan smartphone untuk mengakses berbagai layanan, termasuk layanan pemerintah [29], [30], [31].

Sementara itu, pengelolaan data (*Data Handling*) juga tercatat sebagai faktor krusial dalam menjaga kualitas layanan e-government. Pengelolaan data yang efektif memungkinkan pemerintah untuk mengumpulkan dan memproses informasi yang relevan untuk memberikan layanan yang lebih tepat sasaran, cepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Perilaku pengguna (*Behavioral Research*) juga menjadi bagian dari peta ini, yang menekankan pentingnya penelitian tentang bagaimana masyarakat berinteraksi dengan sistem e-government. Dengan memahami pola perilaku pengguna, pemerintah dapat merancang sistem yang lebih intuitif, lebih mudah digunakan, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Desain web yang ramah pengguna juga sangat penting dalam meningkatkan aksesibilitas. Desain yang sederhana, mudah dinavigasi, dan responsif akan memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan, meningkatkan keefektifan penerapan e-government. Melihat dari perspektif implementasi e-government di Tangerang, berbagai komponen ini dapat sangat mendukung peningkatan aksesibilitas layanan publik. Misalnya, dengan memastikan bahwa sistem yang ada dapat diakses dengan mudah melalui perangkat mobile, masyarakat Tangerang akan lebih mudah mengakses layanan pemerintah tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Selain itu, penerapan desain web yang responsif dan inklusif akan memperkecil hambatan teknis yang mungkin dihadapi oleh warga yang memiliki keterbatasan, baik fisik maupun pengetahuan teknologi. Meningkatkan pengalaman pengguna melalui platform yang ramah pengguna dan berbasis data yang relevan akan membuat masyarakat lebih puas dengan layanan yang mereka terima. Adopsi teknologi mobile dan peningkatan interaksi melalui media sosial juga dapat memperluas jangkauan e-government, memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan memberikan feedback dengan lebih cepat [32]. Secara keseluruhan, peta konsep ini menyoroti bagaimana integrasi teknologi yang baik, desain yang berfokus pada pengguna, dan kebijakan pemerintah yang mendukung dapat menciptakan sistem e-government yang lebih mudah diakses, lebih efisien, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas layanan publik di Tangerang.

Poin penting adalah penerapan kebijakan perlindungan data pribadi di Shanghai yang ketat dan transparan telah menciptakan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan e-Government. Di Kabupaten Tangerang, meskipun ada Undang-Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, implementasinya masih perlu diperkuat agar masyarakat lebih yakin untuk memberikan data mereka dalam menggunakan layanan publik digital. Berdasarkan analisis tersebut, beberapa langkah strategis dan program yang dapat diterapkan di Kabupaten Tangerang adalah sebagai berikut:

- a. Pengembangan Infrastruktur Digital yang Merata
Pembangunan akses internet cepat di seluruh wilayah Kabupaten Tangerang, terutama di daerah terpencil, sangat penting untuk mendukung keberhasilan e-Government. Mengadopsi model kolaborasi publik-swasta yang berhasil diterapkan di Shanghai akan sangat membantu untuk mempercepat pembangunan infrastruktur ini.
- b. Peningkatan Literasi Digital

Untuk memastikan keberhasilan penggunaan e-Government, pendidikan dan pelatihan digital untuk masyarakat perlu diperkuat. Pemerintah Kabupaten Tangerang bisa mengembangkan program pelatihan digital yang lebih intensif dan menyeluruh untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan teknologi dalam mengakses layanan publik.

c. Adopsi Teknologi Canggih

Kecerdasan buatan (AI) dan blockchain bisa diadopsi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Tangerang dapat berkolaborasi dengan perusahaan teknologi untuk mengembangkan platform berbasis teknologi canggih yang lebih aman dan efisien.

d. Perlindungan Data Pribadi yang Lebih Kuat

Mengingat kekhawatiran masyarakat tentang keamanan data pribadi, pemerintah Kabupaten Tangerang harus memperkuat penerapan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi dengan kebijakan yang lebih transparan dan pengawasan yang lebih ketat.

e. Pengembangan Kolaborasi Sektor Publik dan Swasta

Mengembangkan kerja sama yang lebih erat dengan sektor swasta untuk meningkatkan kualitas layanan e-Government, dari pengembangan aplikasi hingga penyediaan infrastruktur.

5. Kesimpulan

5.1. Kesimpulan

Penerapan e-Government di Kabupaten Tangerang telah menunjukkan potensi besar dalam memperbaiki pelayanan publik, tetapi masih menghadapi beberapa tantangan. Infrastruktur digital yang terbatas, rendahnya literasi digital, dan masalah terkait perlindungan data pribadi menjadi hambatan utama. Meskipun aplikasi seperti Tangerang Gemilang telah diluncurkan, tingkat adopsinya masih rendah, hanya sekitar 15% dari total populasi yang aktif menggunakannya. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi dan masih terbatasnya akses internet cepat di beberapa wilayah. Di sisi lain, Shanghai telah berhasil mengembangkan e-Government dengan infrastruktur yang sangat baik, tingkat literasi digital yang tinggi, dan kebijakan perlindungan data pribadi yang ketat. Dengan lebih dari 80% layanan publik yang dapat diakses secara online dan tingkat kepuasan publik yang mencapai 99,96%, Shanghai memberikan contoh yang baik dalam mengelola e-Government yang efisien dan aman.

5.2. Saran

Untuk meningkatkan implementasi e-Government di Kabupaten Tangerang, beberapa langkah penting perlu dilakukan. Pertama, penguatan infrastruktur digital di seluruh wilayah, terutama di daerah yang masih kekurangan akses internet cepat. Kedua, perlu dilakukan pelatihan literasi digital untuk masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan layanan e-Government dengan lebih baik. Ketiga, penguatan regulasi perlindungan data pribadi agar masyarakat merasa lebih aman dalam menggunakan layanan digital. Terakhir, Kabupaten Tangerang dapat belajar dari Shanghai dalam mengadopsi teknologi canggih dan memperkuat kolaborasi antara sektor publik dan swasta untuk mempercepat pengembangan e-Government yang lebih inklusif dan efektif.

Referensi

- [1] N. Agustina, M. Naseer, H. Gusdevi, dan D. A. Rismayadi, "Development of a Public Complaint Classification Model to Support E-Government Using IndoBERT," dalam *2024 6th International Conference on Cybernetics and Intelligent System (ICORIS)*,

- Surakarta, Indonesia: IEEE, Nov 2024, hlm. 1–6. doi: 10.1109/ICORIS63540.2024.10903819.
- [2] M. Syaepudin, A. Dwiyanto, dan T. Nurlukman, “Evaluasi Implementasi E-Government di Kabupaten Tangerang: Studi Kasus Aplikasi Tangerang Gemilang,” *Jurnal Teknologi dan Pemerintahan*, vol. 8, no. 3, hlm. 45–60, 2022.
 - [3] J. Hwang dan S. P. Manandhar, “Cost-Benefit Analysis of OPEN System: A Case Study for Kathmandu Metropolitan City,” dalam *2009 Fourth International Conference on Computer Sciences and Convergence Information Technology*, Seoul, Korea: IEEE, 2009, hlm. 1425–1430. doi: 10.1109/ICCIT.2009.252.
 - [4] Martitah, S. Slamet, dan Widiyanto, “E-Government’s Effect On Corruption Reduction In Indonesian Local Government Bureaucracy: A Case Study In Central Java,” *Allied Business Academies*, vol. 24, no. 1, hlm. 1–12, 2021.
 - [5] Y. Chen dan J. Grossklags, “E-Government in Shanghai: Accessibility, Usability, and Data Protection,” *Journal of Digital Governance*, vol. 15, no. 2, hlm. 234–249, 2023.
 - [6] A. Kusuma, “Pengelolaan E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Tangerang,” *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 12, no. 1, hlm. 88–102, 2024.
 - [7] M. Zhang, “Toward a theory of e-government: Challenges and opportunities, a literature review,” *Journal of Information Policy and Development*, vol. 8, no. 10, 2024, [Daring]. Tersedia pada: https://systems.enpress-publisher.com/index.php/jipd/article/view/7707/0?utm_source=chatgpt.com
 - [8] R. Patel, “E-Government: Legal Frameworks and Challenges,” *International Journal of Public Administration*, vol. 32, no. 3, hlm. 215–230, 2019.
 - [9] M. Lee, “Digital Government and Law: A Global Perspective,” *International Review of Administrative Law*, vol. 35, no. 2, hlm. 145–160, 2020.
 - [10] A. Hidayat, “Penguatan Akses Pelayanan Publik dengan E-Government,” *Jurnal Teknologi dan Kebijakan Publik*, vol. 11, no. 2, hlm. 78–92, 2023.
 - [11] L. Zhang, “Collaborative Governance in Shanghai’s E-Government,” *Journal of Governance and Technology*, vol. 10, no. 3, hlm. 150–165, 2022.
 - [12] C. Kao, “Evaluation and improvement of e-government: the case of European countries,” dalam *2015 Second International Conference on eDemocracy & eGovernment (ICEDEG)*, Quito, Ecuador: IEEE, Apr 2015, hlm. 104–107. doi: 10.1109/ICEDEG.2015.7114488.
 - [13] Liu Hong Kai dan Hao Jing, “The plight of China to construct e-government and its path selection,” dalam *2010 International Conference on Networking and Digital Society*, Wenzhou, China: IEEE, Mei 2010, hlm. 62–65. doi: 10.1109/ICNDS.2010.5479286.
 - [14] G. Li, “Research on the Present Development Status and Path Construction of Domestic E-Government,” *AMR*, vol. 1049–1050, hlm. 2118–2121, Okt 2014, doi: 10.4028/www.scientific.net/AMR.1049-1050.2118.
 - [15] E. T. Tchao, E. Keelson, C. Aggor, dan G. A. M. Amankwa, “e-Government Services in Ghana — Current State and Future Perspective,” dalam *2017 International Conference on Computational Science and Computational Intelligence (CSCI)*, Las Vegas, NV, USA: IEEE, Des 2017, hlm. 624–631. doi: 10.1109/CSCI.2017.108.
 - [16] A. M. Ahmed, Q. H. Mehdi, R. Moreton, dan A. Elmaghraby, “Towards the use of serious games for effective e-government service,” dalam *2014 Computer Games: AI*

- Animation, Mobile, Multimedia, Educational and Serious Games (CGAMES)*, Louisville, KY, USA: IEEE, Jul 2014, hlm. 1–6. doi: 10.1109/CGames.2014.6934148.
- [17] J. Wang dan T. Zeng, “Citizen-Centered E-Government Strategy Governance Framework: Case of China,” dalam *2009 International Conference on Web Information Systems and Mining*, Shanghai, China: IEEE, Nov 2009, hlm. 589–593. doi: 10.1109/WISM.2009.124.
- [18] E. D. Madyatmadja, F. Samjaya, Suhendra, M. H. F. Alfiansyah, dan D. Pelawi, “Evaluation Social Media-Based E-Government through Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Method,” dalam *2021 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*, Jakarta, Indonesia: IEEE, Agu 2021, hlm. 724–727. doi: 10.1109/ICIMTech53080.2021.9534946.
- [19] R. Fadrial, S. Sujianto, H. Tua Ricky Freddy Simanjuntak, W. Wirman, dan W. Setiawan Wibowo, “Fostering Trust Through Bytes: Unravelling the Impact of E-Government on Public Trust in Indonesian Local Government,” *IJIKM*, vol. 19, hlm. 015, 2024, doi: 10.28945/5317.
- [20] “Impact of E-Government Applications on Reducing Administrative Burden in Delivering Public Service,” *Inf. Sci. Lett.*, vol. 12, no. 3, hlm. 1663–1671, Mar 2023, doi: 10.18576/isl/120350.
- [21] A. Manoharan dan M. Holzer, Ed., *E-Governance and Civic Engagement: Factors and Determinants of E-Democracy*. IGI Global, 2012. doi: 10.4018/978-1-61350-083-5.
- [22] D. M. West, “E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes,” *Public Administration Review*, vol. 64, no. 1, hlm. 15–27, Feb 2004, doi: 10.1111/j.1540-6210.2004.00343.x.
- [23] S. Kozaman Aygün dan T. İnal Çekiç, “Sustainable Urban Governance and the Digital Divide: Patterns of E-Participation in Istanbul,” *Sustainability*, vol. 17, no. 11, hlm. 4913, Mei 2025, doi: 10.3390/su17114913.
- [24] T. K. Tran Pham dan Q. Le Hoang Thuy To Nguyen, “Impact of e-government on citizen engagement: the role of government reputation and digital divide,” *JICES*, vol. 22, no. 4, hlm. 419–433, Nov 2024, doi: 10.1108/JICES-08-2023-0109.
- [25] T. Chen, Z. Liang, H. Yi, dan S. Chen, “Responsive E-government in China: A way of gaining public support,” *Government Information Quarterly*, vol. 40, no. 3, hlm. 101809, Jun 2023, doi: 10.1016/j.giq.2023.101809.
- [26] T. S. Amosun, J. Chu, O. H. Rufai, S. Muhideen, R. Shahani, dan M. K. Gonlepa, “Does e-government help shape citizens’ engagement during the COVID-19 crisis? A study of mediational effects of how citizens perceive the government,” *OIR*, vol. 46, no. 5, hlm. 846–866, Agu 2022, doi: 10.1108/OIR-10-2020-0478.
- [27] J. Ramadimetjar, S. Kabanda, dan M. Agangiba, “Experiences of Visually Impaired South African Government Employees with E-Government Services,” dalam *Implications of Information and Digital Technologies for Development*, vol. 708, W. Chigona, S. Kabanda, dan L. F. Seymour, Ed., dalam IFIP Advances in Information and Communication Technology, vol. 708. , Cham: Springer Nature Switzerland, 2024, hlm. 48–61. doi: 10.1007/978-3-031-66982-8_4.
- [28] D. M. West, “Equity and Accessibility in E-Government: A Policy Perspective,” *Journal of E-Government*, vol. 1, no. 2, hlm. 31–43, Apr 2005, doi: 10.1300/J399v01n02_03.
- [29] A. Suradi, H. D. Purnomo, dan Hendry, “A proposed model for assess E-government adoption in local government,” dipresentasikan pada 2ND INTERNATIONAL

CONFERENCE SERIES ON SCIENCE, ENGINEERING, AND TECHNOLOGY (ICSSET) 2022, Sidoarjo, Indonesia, 2024, hlm. 040030. doi: 10.1063/5.0218211.

- [30] L. Carter dan F. Belanger, "Citizen adoption of electronic government initiatives," dalam *37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the*, Big Island, HI, USA: IEEE, 2004, hlm. 10 pp. doi: 10.1109/HICSS.2004.1265306.
- [31] M. Zhang dan M. Kaur, "Toward a theory of e-government: Challenges and opportunities, a literature review," *J. Infrast. Policy. Dev.*, vol. 8, no. 10, hlm. 7707, Sep 2024, doi: 10.24294/jipd.v8i10.7707.
- [32] B. Li dan H. Li, "Enterprises as Customers: Customer-Centered E-Government System Based on CRM in China Local Government," dalam *2009 International Conference on Management and Service Science*, Beijing, China: IEEE, Sep 2009, hlm. 1–4. doi: 10.1109/ICMSS.2009.5301515.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)
