

MENGOPTIMALKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI INDONESIA: MENGGAJI *PERAN GOOD GOVERNANCE* DAN *E-GOVERNMENT*

Ni Nyoman Kartika Yanti¹

ABSTRAKSI

Pada tahun 2022, Indonesia menempati posisi kelima di Asia Tenggara dalam Indeks Pembangunan *E-government*, yang menunjukkan kemajuan dalam penerapan praktik *E-government*. Penelitian sebelumnya telah menyoroti beberapa kendala yang dihadapi selama penerapan *E-government* di Indonesia, termasuk permasalahan terkait kurangnya perlindungan hukum yang transparan, mekanisme implementasi yang tidak jelas, dan terbatasnya dukungan teknologi. Tujuan utama studi ini adalah untuk menganalisis *E-government* yang mengintegrasikan prinsip-prinsip pengambilan kebijakan yang deliberatif dengan pemanfaatan media sosial sebagai sarana pemerintahan yang efektif didasarkan pada kepercayaan publik. Dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan desain deskriptif analitis yang berfokus pada analisis data sekunder, penelitian ini mengungkapkan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik memainkan peran penting dalam memfasilitasi keberhasilan penerapan pemerintahan elektronik (*E-government*). Penggabungan media sosial dalam kerangka *E-government* mempunyai potensi untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan daya tanggap pemerintah. Namun, tantangan terkait privasi, keamanan data, dan kesenjangan digital harus diatasi secara efektif untuk memastikan keberhasilan inisiatif *E-government* yang melibatkan media sosial.

Kata kunci : *E-government, Good Governance, Media Sosial, Partisipasi Masyarakat, Kepercayaan Publik.*

¹Staf Pengajar STISIP Margarana Email. kartikayanti747@gmail.com

1. Pendahuluan

Teknologi, Informasi, dan komunikasi (TIK) merupakan sumber daya penting bagi pemerintah untuk melaksanakan kebijakan publik secara efisien (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2012). Di Indonesia, TIK menjadi semakin penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat, namun melaksanakan pelayanan publik yang efektif menggunakan TIK masih merupakan sebuah tantangan. Salah satu produk TIK yaitu pemerintahan elektronik (*E-government*) dimanfaatkan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat. Tujuan dari *E-government* adalah untuk meningkatkan sistem manajemen

informasi dan kemajuan pelayanan publik, serta meningkatkan penggunaan teknologi informasi (Sabani, 2020).

Indonesia menempati peringkat kelima di Asia Tenggara dalam Indeks Pembangunan *E-government* (*E-government* Development Index/ EGDI) dengan nilai indeks hampir 0,80 pada tahun 2022 (Annur, 2022). Meskipun peringkatnya yang tinggi, pemerintah perlu mengakui apakah ini sejalan dengan kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Meskipun implementasi *E-government* dinilai baik, namun bisa menjadi lebih optimal. Namun, menurut penelitian Hutahaean dkk bahwa Indonesia menghadapi beberapa hambatan dalam implementasi *E-government*, yang dapat disarikan sebagai berikut: (1) ketidaktransparan perlindungan hukum, (2) mekanisme implementasi yang tidak jelas, dan (3) dukungan teknologi informasi yang terbatas. Akibatnya, masyarakat memerlukan pemahaman lebih lanjut tentang bagaimana *E-government* seharusnya diimplementasikan, yang berdampak pada pendekatan deliberatif yang kurang efektif dalam menerapkan kebijakan public (Hutahaean et al., 2023).

Tata kelola yang baik (*good governance*) memiliki peran krusial dalam mendukung kesuksesan implementasi *E-government*. *Good Governance* dianggap dapat memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam lingkup pemerintahan elektronik (*E-government*) (Syahputri & Kusdarini, 2021). Selain penerapan *E-government* itu sendiri, pemerintah juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Dalam usaha meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap *E-government* sebagai alat pelaksanaan kebijakan yang demokratis, pemerintah menghadapi tantangan baru terkait pemanfaatan media sosial sebagai sarana sosialisasi yang efektif (Abdulkareem et al., 2022). Penyebaran informasi negatif tentang pemerintah di platform media sosial seiring berjalannya waktu dapat menghambat upaya positif dalam mempromosikan *E-government* serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalamnya (Khalid & Maidin, 2022).

Untuk mengatasi celah dalam literatur dalam menghadapi tantangan ini, penelitian ini menganalisis partisipasi *E-government* yang mengintegrasikan prinsip-prinsip kebijakan deliberatif dengan penggunaan media sosial sebagai

praktik tata kelola yang baik dengan berlandaskan kepercayaan masyarakat. Model ini dirancang untuk memprediksi serta mendorong partisipasi masyarakat dalam *E-government* guna menjadikannya alat yang lebih efektif dalam mengimplementasikan kebijakan yang sesuai dengan prinsip-prinsip demokratis.

2. Teori

2.1 Partisipasi *E-government*

E-government, sebagai fenomena yang kompleks, sangat bergantung pada teknologi, informasi dan komunikasi (TIK). Tujuannya adalah meningkatkan efisiensi pemerintah, kualitas layanan publik, dan partisipasi demokratis, memungkinkan masyarakat mengakses informasi relevan, melakukan transaksi elektronik, dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan (Yang & Rho, 2007). *E-government* juga digunakan untuk transaksi, pencarian informasi, pengambilan keputusan, dan perumusan kebijakan (Ejdys, 2020). Dalam upaya meningkatkan layanan publik, *E-government* menjadi salah satu gerakan terbaru yang dirancang untuk meningkatkan kepercayaan dan partisipasi Masyarakat (Seo et al., 2018). Partisipasi *E-government* melibatkan interaksi dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan publik, yang dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan media sosial dan penerapan tata kelola yang baik, hal ini senada juga dengan temuan, yang menyatakan “*E-Government*” memperbaiki kinerja birokrasi dan administrasinya agar mutu pelayanan kepada masyarakat (Juliawat & Sandiasa, 2019: 2). Media sosial mempermudah akses informasi dan meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat, sementara tata kelola yang baik melalui layanan publik yang transparan dan responsif dapat membangun kepercayaan Masyarakat (Nulhusna et al., 2017).

2.2 *Good Governance*

Tata kelola yang baik (*good governance*) memiliki kaitan dengan berbagai nilai, termasuk akuntabilitas, yang dipandang oleh banyak pihak sebagai kewajiban pemerintah. Akuntabilitas dan transparansi merujuk pada sejauh mana pemerintah bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil terhadap masyarakat dalam pencapaian kinerja implementasi program *E-government* (Karunia et al., 2023). Oleh karena itu, pemerintah bertanggung jawab untuk melaksanakan

kebijakan dengan efektif, efisien, dan ekonomis demi kepentingan masyarakat (Al-Shbail & Aman, 2018). Beshi dan Kaur mengindikasikan bahwa salah satu keuntungan kritis dari *E-government* adalah meningkatkan akuntabilitas di dalam pemerintah yang dapat meningkatkan kepercayaan publik (Beshi & Kaur, 2020).

2.3 Sosial Media

Penggunaan media sosial sebagai bagian dari *E-government* memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Hung dkk berpendapat bahwa media sosial mampu memengaruhi persepsi tentang kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kualitas informasi dalam *E-government* (Hung et al., 2020). Terkait *E-government* di media sosial, kualitas informasi menjadi hal yang penting, terutama ketika warga mencari informasi dan pengalaman pengguna lainnya dalam menggunakan *E-government* di media sosial. Khan dkk mendefinisikan kualitas informasi merupakan persepsi publik tentang sumber informasi *E-government* yang akurat, lengkap, relevan, terkini, dan berharga sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Khan et al., 2021). Publik menganggap *E-government* dapat dipercaya ketika itu komprehensif dan akurat (Carter et al., 2016). Dengan demikian, mutu informasi berkontribusi pada peningkatan tingkat kepercayaan publik dalam pelaksanaan dan pencapaian keberhasilan *E-government*.

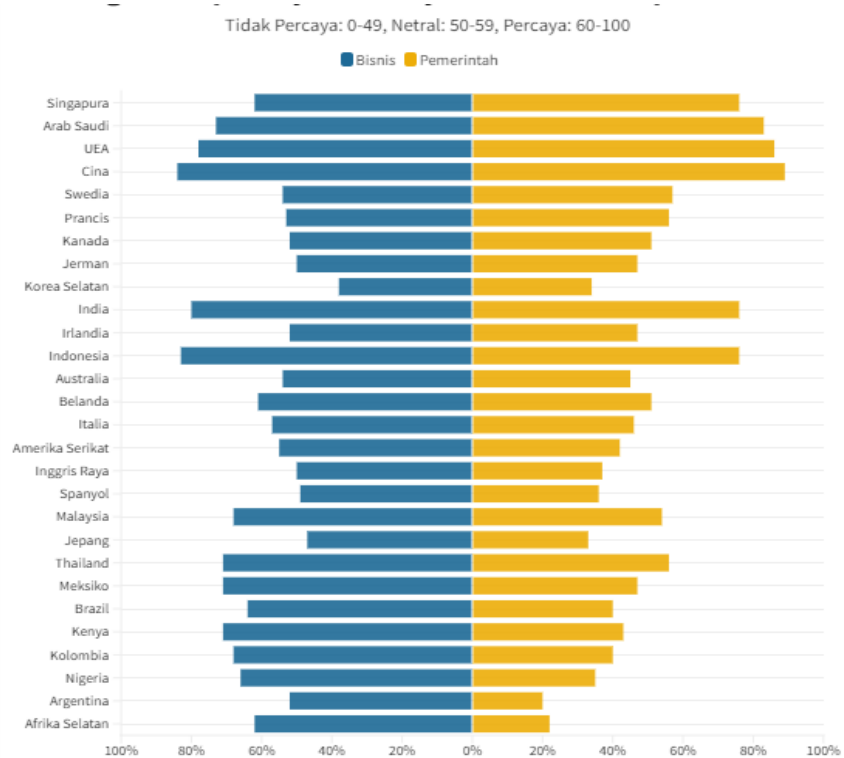
3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan desain analitis deskriptif yang berfokus pada analisis data sekunder. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti, dalam hal ini, topik terkait *E-government* dan partisipasi masyarakat. Data sekunder yang digunakan berasal dari berbagai sumber yang relevan seperti laporan pemerintah, studi terdahulu, dan dokumen-dokumen resmi lainnya yang berkaitan dengan implementasi *E-government* dan partisipasi masyarakat.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Fenomena Kepercayaan Publik terhadap *Good Governance* dan *E-government* di Indonesia

Survei Edelman Trust Barometer yang melibatkan 28 negara mengungkapkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi bisnis secara umum lebih tinggi daripada kepercayaan terhadap pemerintah. Dalam survei ini, 22 negara, termasuk Indonesia, menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap bisnis lebih tinggi dibandingkan dengan pemerintah. Sebaliknya, hanya ada enam negara di mana tren kepercayaan lebih tinggi terhadap pemerintah ditemukan. Penelitian ini juga menemukan bahwa warga negara yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap pemerintah mereka juga cenderung memiliki kepercayaan tinggi terhadap institusi bisnis. Hal ini terjadi di beberapa negara seperti Indonesia, India, Cina, Arab Saudi, Uni Emirat Arab, dan Singapura.



Gambar 1. Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Institusi Secara Global
 Sumber: (Edelman Trust Barometer, 2022)

Implementasi *E-government* di Indonesia adalah inisiatif pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan dan kepercayaan publik dengan memanfaatkan TIK. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik, mengurangi biaya operasional pemerintah, dan meningkatkan

partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Penerapan *E-government* di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2000-an dan mencakup berbagai sistem dan aplikasi seperti e-KTP, e-filing pajak, e-Kelurahan, e-Procurement, dan sistem informasi kependudukan (Sudirman & Saidin, 2022). Selama beberapa tahun terakhir, pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai peraturan dan kebijakan untuk mendukung implementasi *E-government*, termasuk Peraturan Presiden No. 44 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Dokumen Elektronik dan Arsip, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 71 (Najich Alfayn, 2022).

Implementasi *E-government* di Indonesia adalah langkah strategis pemerintah dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik serta membangun kepercayaan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Sudirman & Saidin, 2022). Salah satu fokus utama dari inisiatif ini adalah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait kebijakan publik (Seo et al., 2018). Partisipasi *E-government* melibatkan interaksi dan keterlibatan aktif warga dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan pemerintah. Selain TIK, pemanfaatan media sosial dan penerapan tata kelola yang baik juga dianggap sebagai faktor penting dalam meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap *E-government*. Selama dua dekade terakhir, Indonesia telah mengimplementasikan berbagai sistem dan aplikasi *E-government*, seperti e-ktp, e-filing pajak, e-kelurahan, e-procurement, dan sistem informasi kependudukan, sebagai langkah konkret untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan efisiensi pemerintahan. Upaya ini didukung oleh berbagai peraturan dan kebijakan, termasuk Peraturan Presiden No. 44 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Dokumen Elektronik dan Arsip, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 71, yang menegaskan komitmen pemerintah terhadap transformasi digital dalam layanan publik.

4.2 Praktik *E-government* di Indonesia dengan Penggunaan Sosial Media

Praktik *E-government* di Indonesia dengan penggunaan media sosial merupakan perkembangan yang signifikan dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Suciska, 2016). Peneliti menilai bahwa penggunaan media sosial sebagai alat

komunikasi dan interaksi antara pemerintah dan warga dapat membuka peluang baru untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Furqon dan timnya, penggunaan *E-government* melalui media sosial oleh pemerintah daerah bertujuan untuk memperbaiki interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Namun, tampaknya layanan *E-government* ini belum sepenuhnya diterima oleh masyarakat, dan inisiatif tersebut memerlukan variasi strategi dalam posting, seperti video, gambar, atau teks, untuk mendapatkan respon dari masyarakat, seperti "like" di media sosial (Furqon et al., 2018).

Selain itu, penggunaan media sosial dalam kerangka *E-government* memegang peran penting dalam memengaruhi persepsi tentang kemanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kualitas informasi dalam konteks *E-government*, seperti yang ditemukan dalam penelitian oleh Hung dkk (Hung et al., 2020). Kualitas informasi yang disediakan di media sosial juga menjadi aspek kunci, terutama ketika warga mencari informasi dan pengalaman pengguna lain terkait *E-government*. Definisi kualitas informasi oleh Khan dkk mencakup kriteria seperti akurasi, kelengkapan, relevansi, kekinian, dan nilai yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kepercayaan publik pada *E-government* secara signifikan dipengaruhi oleh mutu informasi yang diberikan, yang menunjukkan pentingnya informasi yang komprehensif dan akurat dalam membangun tingkat kepercayaan publik terhadap pelaksanaan dan kesuksesan *E-government* (Khan et al., 2021).

Penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi dan interaksi antara pemerintah dan warga telah membuka peluang baru untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah. Adapun berikut analisis peneliti dalam meningkat kepercayaan publik dengan penggunaan *E-government* melalui media sosial oleh pemerintah daerah bertujuan untuk meningkatkan tata kelola pemerintah yang baik:

1. Meningkatnya Aksesibilitas dan Informasi: Penggunaan media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan YouTube telah memungkinkan pemerintah untuk menyediakan informasi lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini membantu dalam menyebarkan berita, kebijakan, dan layanan publik

dengan lebih efisien. Warga dapat dengan mudah memperoleh informasi terkini tentang perubahan kebijakan atau layanan yang ditawarkan.

2. **Partisipasi Aktif Masyarakat:** Media sosial membuat masyarakat terlibat pada *platform* untuk berpartisipasi aktif dalam diskusi dan pengambilan keputusan terkait kebijakan. Misalnya, pemerintah sering mengadakan polling atau konsultasi publik melalui media sosial untuk mendapatkan masukan dari masyarakat. Ini menciptakan perasaan kepemilikan dan keterlibatan dalam proses pemerintahan.
3. **Transparansi dan Akuntabilitas:** Penggunaan media sosial juga meningkatkan transparansi pemerintah, karena tindakan dan keputusan pemerintah dapat dilihat oleh publik secara lebih terbuka. Warga dapat dengan mudah memonitor tindakan pemerintah dan memberikan umpan balik langsung. Ini juga membantu dalam mengurangi potensi korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan.
4. **Tantangan Terkait Privasi dan Keamanan Data:** Meskipun terdapat manfaat yang signifikan, penggunaan media sosial dalam *E-government* juga membawa tantangan terkait privasi dan keamanan data. Pemerintah harus memastikan bahwa data warga yang dikumpulkan dan disebarluaskan melalui media sosial dijaga dengan baik dan tidak disalahgunakan.
5. **Digital Divide:** Meskipun semakin banyak warga yang memiliki akses ke internet dan media sosial, masih ada isu digital divide di Indonesia. Beberapa wilayah, terutama di pedesaan, mungkin memiliki keterbatasan akses. Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan bahwa inisiatif *E-government* dengan media sosial mencakup semua lapisan masyarakat.

5. Kesimpulan

Dari telaah di atas dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. **Kepercayaan Publik terhadap Pemerintah:** Survei Edelman Trust Barometer menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah di Indonesia relatif rendah dibandingkan dengan institusi bisnis. Hal ini menegaskan perlunya upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

2. **Pentingnya Implementasi E-Government:** Implementasi E-government di Indonesia telah menjadi inisiatif strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Media sosial memainkan peran penting dalam mendorong transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah.
3. **Tantangan dan Kunci Keberhasilan:** Keberhasilan implementasi E-government bergantung pada kemampuan mengatasi tantangan seperti privasi, keamanan data, dan kesenjangan digital. Meningkatkan aksesibilitas informasi, partisipasi aktif masyarakat, serta transparansi dan akuntabilitas menjadi elemen kunci dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Abdulkareem, A. K., Abdulkareem, Z. J., Ishola, A. A., & Akindele, I. T. (2022). Does *E-government* impact e-participation? The influence of trust in *E-government*. *International Review of Public Administration*, 27(2). <https://doi.org/10.1080/12294659.2022.2071540>
- Al-Shbail, T., & Aman, A. (2018). *E-government* and accountability: How to mitigate the disorders and dysfunctions of accountability relationships. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12(2). <https://doi.org/10.1108/TG-09-2017-0057>
- Annur, C. M. (2022). *Sistem E-government Indonesia Peringkat ke-5 di Asia Tenggara*. Databoks.Co.Id.
- Beshi, T. D., & Kaur, R. (2020). Public Trust in Local Government: Explaining the Role of Good Governance Practices. *Public Organization Review*, 20(2). <https://doi.org/10.1007/s11115-019-00444-6>
- Carter, L., Weerakkody, V., Phillips, B., & Dwivedi, Y. K. (2016). Citizen Adoption of *E-government* Services: Exploring Citizen Perceptions of Online Services in the United States and United Kingdom. *Information Systems Management*, 33(2). <https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1155948>
- Edelman Trust Barometer. (2022). *Level of Public Trust in Institutions*. <https://www.edelman.com/trust/2022-trust-barometer>
- Ejdys, J. (2020). Trust-based determinants of future intention to use technology. *Foresight and STI Governance*, 14(1). <https://doi.org/10.17323/2500-2597.2020.1.60.68>
- Furqon, M. A., Hermansyah, D., Sari, R., Sukma, A., Akbar, Y., & Rakhmawati, N. A. (2018). Analisis Jenis Posting Media Sosial Pemerintah Daerah Di Indonesia Berdasarkan Like Dan Analisis Sentimental Masyarakat. *Jurnal Sosioteknologi*, 17(2). <https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2018.17.2.1>

- Hung, S. Y., Chen, K., & Su, Y. K. (2020). The effect of communication and social motives on *E-government* services through social media groups. *Behaviour and Information Technology*, 39(7). <https://doi.org/10.1080/0144929X.2019.1610907>
- Hutahaean, M., Eunike, I. J., & Silalahi, A. D. K. (2023). Do Social Media, Good Governance, and Public Trust Increase Citizens' *E-government* Participation? Dual Approach of PLS-SEM and fsQCA. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2023. <https://doi.org/10.1155/2023/9988602>
- Juliawati dan Gede Sandiasa, 2019. "Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Buleleng". Dalam *Locus Majalah Ilmiah FISIP* Vol 11 No. 2 – Agustus 2019. <https://ejournal.unipas.ac.id/index.php/LOCUS/article/view/277/274>
- Karunia, R. L., Darmawansyah, D., Dewi, K. S., & Prasetyo, J. H. (2023). The Importance of Good Governance in the Government Organization. *HighTech and Innovation Journal*, 4(1). <https://doi.org/10.28991/HIJ-2023-04-01-06>
- Khalid, R. M., & Maidin, A. J. (2022). Good governance in advancing SDGs. In *Good Governance and the Sustainable Development Goals in Southeast Asia*. <https://doi.org/10.4324/9781003230724-20>
- Khan, S., Umer, R., Umer, S., & Naqvi, S. (2021). Antecedents of trust in using social media for *E-government* services: An empirical study in Pakistan. *Technology in Society*, 64. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101400>
- Najich Alfayn, M. A. (2022). From *E-government* to Good Governance: Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 4(2). <https://doi.org/10.21580/jpw.v4i2.14873>
- Nulhusna, R., Sandhyaduhita, P. I., Hidayanto, A. N., & Phusavat, K. (2017). The relation of *E-government* quality on public trust and its impact on public participation. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11(3). <https://doi.org/10.1108/TG-01-2017-0004>
- Sabani, A. (2020). Investigating the influence of transparency on the adoption of *E-government* in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 12(2). <https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2020-0046>
- Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2012). Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of *E-government* among municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(SUPPL. 1). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.09.004>
- Seo, D. B., Tan, C. W., & Warman, G. (2018). Vendor satisfaction of *E-government* procurement systems in developing countries: an empirical research in Indonesia. *Information Technology for Development*, 24(3). <https://doi.org/10.1080/02681102.2018.1454878>
- Suciska, W. (2016). Optimalisasi Penerapan *E-government* melalui Media Sosial dalam Mewujudkan Good Governance. *Prosiding Seminar Nasional Komunikasi 2016*, 2(6).
- Sudirman, F. A., & Saidin, S. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (*E-government*) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis.

Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 21(1).
<https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.269>

Syahputri, N. R., & Kusdarini, E. (2021). Implementation of Good Governance through E-Governance in Modern Law Countries during the Covid-19 Pandemic. *Constitutionale*, 2(2).
<https://doi.org/10.25041/constitutionale.v2i2.2340>

Yang, K., & Rho, S. Y. (2007). *E-government* for better performance: Promises, realities, and challenges. *International Journal of Public Administration*, 30(11). <https://doi.org/10.1080/01900690701225556>