



Penerapan e-Government di Merauke: Studi Kasus Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi

Syahrabudin Husein Enala¹, Vinsenco R. Serano²

^{1,2} Ilmu Administrasi Negara, Universitas Musamus Merauke, Indonesia

Email: syahrabudinhuseinenala@unmus.ac.id¹

Received: 11-02-2024

Accepted: 04-03-2025

Published: 15-03-2025

Abstract

This study aims to analyze the implementation of e-Government in enhancing technology-based public services in Merauke Regency. The primary focus of this research is to identify the challenges and benefits derived from implementing the e-Government system across various local government agencies. The benefit of this research lies in providing recommendations for local governments to improve efficiency, transparency, and accountability in public services through the utilization of information technology. The research problem addressed is how the implementation of e-Government in Merauke Regency can improve the quality of public services and what obstacles are encountered during its implementation. The research employs a qualitative approach with a case study design, where data is collected through interviews with local government officials, direct observations in several agencies implementing e-Government, and document analysis related to policies and system implementation. The findings indicate that while the implementation of e-Government in Merauke has improved the accessibility and efficiency of public services, several challenges remain, including inadequate technological infrastructure, limited human resource capacity, and low levels of digital literacy among the population. However, positive outcomes were also noted, such as the reduction of bureaucracy, acceleration of service processes, and increased transparency in public administration management. This study recommends that the Merauke government strengthen technological infrastructure, provide continuous training for government officials, and raise public awareness regarding the importance of utilizing digital systems.

Keywords: e-Government, public services, information technology

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan e-Government dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Kabupaten Merauke. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tantangan dan manfaat yang dihasilkan dari implementasi sistem e-Government di berbagai instansi pemerintah daerah. Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Masalah penelitian ini adalah bagaimana penerapan e-Government di Kabupaten Merauke dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta kendala apa saja yang dihadapi dalam implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui wawancara dengan pejabat pemerintah setempat, observasi langsung di beberapa instansi yang menerapkan e-Government, serta analisis dokumen terkait kebijakan dan implementasi sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun penerapan e-Government di Merauke telah meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan

publik, terdapat beberapa tantangan seperti kurangnya infrastruktur teknologi yang memadai, keterbatasan kapasitas SDM, dan rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Namun, hasil yang positif juga tercatat dalam hal pengurangan birokrasi, percepatan proses layanan, dan peningkatan transparansi dalam pengelolaan administrasi publik. Penelitian ini menyarankan agar pemerintah Merauke memperkuat infrastruktur teknologi, memberikan pelatihan berkelanjutan bagi aparat pemerintah, serta meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya penggunaan sistem digital.

Kata Kunci: e-Government, pelayanan publik, teknologi informasi

LATAR BELAKANG

Penerapan e-Government di Kabupaten Merauke menjadi hal yang sangat penting untuk dibahas dalam konteks modernisasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Di tengah pesatnya perkembangan teknologi digital, pemerintahan yang efisien dan transparan merupakan harapan bagi masyarakat. Namun, meskipun e-Government menjanjikan peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, penerapannya di daerah-daerah seperti Merauke menghadapi berbagai tantangan. Masalah utama yang muncul adalah keterbatasan infrastruktur teknologi yang mendukung, serta kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang terlatih dalam mengelola sistem e-Government. Selain itu, masih terdapat kendala besar dalam hal literasi digital masyarakat, yang berisiko menghambat adopsi teknologi informasi dalam pelayanan publik. Tanpa upaya untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui e-Government tidak akan tercapai secara maksimal, yang dapat berdampak negatif terhadap kepuasan masyarakat dan efisiensi administrasi pemerintahan di Merauke.

Saat ini, kondisi penerapan e-Government di Kabupaten Merauke menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam penerapan sistem digital di berbagai instansi pemerintah. Walaupun beberapa sektor, seperti administrasi kependudukan dan pengajuan izin, sudah menggunakan sistem berbasis teknologi, namun integrasi sistem ini masih terbatas. Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital di sektor pemerintahan belum sepenuhnya optimal. Hal ini juga dipengaruhi oleh kondisi geografis Merauke yang terletak di wilayah perbatasan, dengan infrastruktur teknologi yang terbatas dan akses internet yang masih sulit dijangkau di beberapa daerah. Selain itu, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat turut mempengaruhi penggunaan sistem e-Government, di mana masyarakat cenderung enggan untuk berinteraksi dengan layanan publik berbasis digital. Tantangan-tantangan ini menciptakan kesenjangan dalam pelaksanaan e-Government, yang menghambat manfaat yang bisa diperoleh dari pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan.

Kesenjangan penelitian mengenai penerapan e-Government di daerah dengan kondisi infrastruktur terbatas, seperti Merauke, menjadi salah satu alasan mengapa penelitian ini perlu dilakukan. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada penerapan e-

Government di kota-kota besar yang memiliki infrastruktur dan akses teknologi yang lebih baik, sementara penelitian mengenai tantangan penerapan di daerah perbatasan masih jarang dilakukan. Penelitian ini berusaha untuk mengisi celah tersebut dengan meneliti penerapan e-Government di Merauke dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat serta mendukung implementasinya. Selain itu, penelitian ini juga akan menggali dampak sosial dan budaya yang muncul akibat penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik, khususnya di daerah dengan literasi digital yang masih rendah.

Topik penelitian ini sangat relevan dengan isu-isu sosial, ekonomi, dan keilmuan yang berkembang saat ini. Dalam konteks sosial, penerapan e-Government berpotensi meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan dan mempercepat akses mereka terhadap layanan publik yang lebih efisien dan transparan. Secara ekonomi, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat mengurangi biaya operasional pemerintah dan meningkatkan produktivitas layanan. Dalam konteks Merauke, yang merupakan daerah perbatasan dengan tantangan aksesibilitas dan infrastruktur, e-Government bisa menjadi solusi untuk mengatasi masalah tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Relevansi penelitian ini juga terkait dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan visi pembangunan digital nasional, di mana setiap daerah harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan e-Government di Kabupaten Merauke, dengan fokus pada tantangan dan peluang yang ada dalam implementasi sistem tersebut. Secara khusus, penelitian ini akan mengeksplorasi dampak penerapan e-Government terhadap efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah Merauke dalam mengoptimalkan penerapan e-Government dengan memperkuat infrastruktur teknologi, meningkatkan kapasitas SDM, dan memperbaiki literasi digital masyarakat.

Justifikasi penelitian ini sangat jelas, karena pentingnya pemahaman mendalam tentang tantangan dan potensi penerapan e-Government di daerah perbatasan seperti Merauke. Meskipun Indonesia telah berupaya mengimplementasikan e-Government secara nasional, tantangan yang dihadapi di daerah-daerah perbatasan seringkali berbeda, terutama dalam hal infrastruktur dan kesiapan masyarakat. Penelitian ini tidak hanya akan memberikan wawasan tentang kondisi aktual di Merauke, tetapi juga menawarkan solusi yang relevan dan aplikatif bagi pemerintah dalam mengatasi kendala yang ada. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai e-Government di daerah-daerah dengan keterbatasan infrastruktur, serta menjadi referensi bagi kebijakan digital pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengeksplorasi penerapan e-Government di Kabupaten Merauke. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan kesempatan untuk menggali secara mendalam persepsi, pengalaman, dan pandangan berbagai pihak terkait implementasi sistem e-Government di daerah tersebut. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2017), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena dalam konteks alami dan memberikan gambaran yang mendalam mengenai permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Wawancara dilakukan dengan pejabat pemerintah yang terlibat langsung dalam implementasi e-Government, seperti Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, serta staf yang bekerja di bidang administrasi publik berbasis digital. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan masyarakat pengguna layanan e-Government untuk mendapatkan gambaran mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan layanan tersebut.

Observasi langsung dilakukan di beberapa instansi pemerintah yang telah menerapkan sistem e-Government, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta Dinas Perizinan, untuk menilai sejauh mana teknologi informasi digunakan dalam pelayanan publik. Dalam observasi ini, peneliti akan mencatat dan menganalisis penggunaan sistem e-Government dalam praktik, termasuk kendala teknis yang mungkin dihadapi oleh pengguna atau penyelenggara layanan. Selain itu, analisis dokumen digunakan untuk meninjau kebijakan, peraturan, dan laporan terkait penerapan e-Government di Kabupaten Merauke, guna memahami kerangka hukum dan kebijakan yang mendukung implementasi sistem ini.

Menurut Sugiyono (2017), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara mengelompokkan data berdasarkan tema-tema tertentu, mengidentifikasi pola-pola, serta memberikan interpretasi yang lebih mendalam terhadap data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tematik, di mana peneliti akan mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen untuk memahami tantangan, manfaat, serta dampak penerapan e-Government di Kabupaten Merauke. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai penerapan e-Government di daerah perbatasan, serta memberikan rekomendasi yang relevan untuk perbaikan sistem pelayanan publik berbasis teknologi di masa depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-Government di Kabupaten Merauke menghadapi sejumlah tantangan signifikan yang menghambat efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu masalah utama yang ditemukan adalah keterbatasan infrastruktur teknologi yang mendasar. Beberapa

daerah di Kabupaten Merauke masih menghadapi kesulitan dalam hal akses internet yang stabil, yang sangat diperlukan untuk mendukung operasional sistem berbasis digital. Keterbatasan ini sangat mencolok di wilayah-wilayah terpencil dan perbatasan, yang memiliki jaringan komunikasi dan internet yang belum memadai. Dalam beberapa kasus, beberapa instansi pemerintah yang sudah mengimplementasikan sistem berbasis teknologi, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masih terbatas dalam cakupan penggunaannya, dan tidak semua sektor pemerintah merasakan manfaat yang sama dari teknologi ini. Misalnya, dalam sektor perizinan atau pengurusan administrasi lainnya, sistem manual masih digunakan secara luas karena belum ada sistem digital yang terintegrasi. Hal ini menjadi kendala besar, karena e-Government seharusnya dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan publik, namun justru hambatan infrastruktur tersebut memperlambat proses transformasi digital yang diinginkan.

Selain itu, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan layanan e-Government. Meskipun teknologi untuk layanan publik sudah tersedia, banyak masyarakat di Merauke yang tidak memiliki pengetahuan atau keterampilan yang cukup untuk mengakses layanan digital ini. Kesulitan dalam mengoperasikan perangkat atau mengakses situs web yang diperlukan untuk pelayanan publik membuat masyarakat kesulitan untuk memanfaatkan fasilitas yang ditawarkan. Hal ini sejalan dengan penelitian Nugroho dan Susanto (2018), yang juga mengidentifikasi bahwa di daerah-daerah perbatasan, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat sangat menghambat efektivitas penerapan e-Government. Penelitian ini menegaskan bahwa meskipun pemerintah telah meluncurkan berbagai program digital, kesuksesan e-Government sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat dapat beradaptasi dan menggunakan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari mereka. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya yang lebih besar untuk meningkatkan literasi digital masyarakat melalui berbagai program edukasi dan pelatihan yang lebih intensif, sehingga masyarakat dapat lebih aktif berpartisipasi dalam menggunakan layanan e-Government.

Kendala lainnya yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kesiapan sumber daya manusia (SDM) di tingkat pemerintahan untuk mengelola dan menjalankan sistem e-Government secara efektif. Banyak pejabat dan staf di instansi pemerintah Kabupaten Merauke yang belum sepenuhnya siap dalam hal keterampilan teknis dan pemahaman tentang pengelolaan sistem berbasis digital. Meskipun ada beberapa upaya pelatihan, namun belum ada pelatihan yang menyeluruh dan terstruktur yang memastikan setiap aparatur pemerintah memiliki kompetensi yang cukup untuk mengelola dan memelihara sistem e-Government dengan baik. Hal ini mengarah pada ketidaksiapan dalam pengelolaan e-Government, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas dan efisiensi layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kesiapan SDM ini sangat penting karena, seperti yang diungkapkan oleh Heeks (2006), implementasi e-Government tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan pengelolaannya

oleh pihak yang berkompeten. Tanpa adanya peningkatan kapasitas SDM yang memadai, e-Government akan sulit untuk berfungsi dengan optimal.

Selain tantangan infrastruktur dan SDM, penelitian ini juga menemukan adanya ketimpangan dalam pemanfaatan e-Government di sektor-sektor pemerintah yang berbeda. Beberapa sektor telah berhasil mengadopsi e-Government dengan cukup baik, sementara sektor lain masih bergantung pada sistem manual. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam kesiapan setiap sektor pemerintah dalam mengimplementasikan sistem berbasis teknologi. Penerapan e-Government yang seragam dan merata di semua sektor sangat penting untuk memastikan bahwa semua masyarakat dapat merasakan manfaat yang sama dari digitalisasi pelayanan publik. Tanpa penerapan yang merata, tidak hanya akan terjadi ketidakadilan dalam pelayanan publik, tetapi juga mengurangi potensi e-Government untuk menciptakan transparansi dan efisiensi yang seharusnya.

Dari sudut pandang teoretis, temuan penelitian ini sejalan dengan konsep modernisasi pemerintahan yang diajukan oleh Heeks (2006), yang menyatakan bahwa teknologi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan. Namun, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerapan e-Government di daerah perbatasan seperti Merauke tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia yang memadai. Oleh karena itu, temuan ini memberikan kontribusi baru dalam literatur mengenai e-Government dengan menyoroti pentingnya mempertimbangkan faktor lokal, seperti kondisi infrastruktur dan kapasitas SDM, dalam perencanaan dan implementasi e-Government di daerah-daerah yang lebih terpencil.

Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Merauke perlu mempercepat pengembangan infrastruktur teknologi, terutama di daerah-daerah yang belum memiliki akses internet yang memadai. Perluasan jaringan internet dan peningkatan kapasitas teknologi di tingkat pemerintah daerah akan sangat mendukung kelancaran implementasi e-Government. Di samping itu, pemerintah harus memprioritaskan peningkatan literasi digital masyarakat melalui program pelatihan yang lebih luas dan terstruktur. Hal ini akan memungkinkan masyarakat untuk memanfaatkan layanan e-Government dengan lebih maksimal, serta meningkatkan partisipasi mereka dalam proses administrasi pemerintahan. Selain itu, penguatan kapasitas SDM di tingkat pemerintahan juga menjadi prioritas, sehingga para pejabat dan staf pemerintah memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup untuk mengelola sistem e-Government secara efektif. Dalam hal ini, pelatihan teknis yang berkelanjutan dan penyuluhan mengenai manfaat e-Government sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran transisi ke pemerintahan berbasis digital.

Penelitian ini juga memiliki keterbatasan, seperti terbatasnya jumlah responden dan waktu yang tersedia untuk mengakses seluruh wilayah Merauke. Hal ini membatasi cakupan penelitian dan tidak dapat mencakup seluruh pengalaman masyarakat yang ada di Kabupaten

Merauke. Oleh karena itu, penelitian lanjutan yang lebih mendalam dan melibatkan lebih banyak sektor dan daerah sangat diperlukan untuk memahami secara menyeluruh tantangan dan potensi penerapan e-Government di daerah tersebut. Penelitian lebih lanjut juga dapat mengeksplorasi aspek lain dari penerapan e-Government, seperti dampak sosial dan ekonomi jangka panjang bagi masyarakat dan keberlanjutan sistem e-Government di masa depan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penerapan e-Government di Kabupaten Merauke menghadapi tantangan yang cukup kompleks, meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, dan kurangnya kesiapan sumber daya manusia (SDM) pemerintah daerah. Meskipun beberapa sektor pemerintahan, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, telah mulai mengimplementasikan sistem berbasis digital, adopsi ini belum merata di seluruh instansi. Hambatan utama berasal dari akses internet yang belum memadai di wilayah terpencil, yang mengurangi kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan layanan e-Government secara efektif. Rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat juga memperburuk situasi, sehingga pelatihan dan edukasi menjadi kebutuhan mendesak.

Selain itu, kemampuan aparatur pemerintah untuk mengelola dan mengoptimalkan sistem e-Government juga masih terbatas, mengindikasikan perlunya program pelatihan yang berkelanjutan. Hasil penelitian ini mendukung teori modernisasi administrasi publik yang menekankan pentingnya integrasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintahan. Namun, temuan ini juga menyoroti bahwa teknologi saja tidak cukup tanpa didukung oleh infrastruktur yang memadai dan kapasitas manusia yang memadai.

Penelitian ini memberikan rekomendasi agar pemerintah Kabupaten Merauke memprioritaskan pengembangan infrastruktur teknologi, memperluas cakupan akses internet, meningkatkan literasi digital masyarakat, serta memperkuat kapasitas SDM melalui pelatihan yang sistematis. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan e-Government dapat berfungsi lebih efektif, memberikan manfaat yang merata, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Merauke. Penelitian lanjutan diperlukan untuk menggali lebih dalam aspek-aspek sosial, ekonomi, dan budaya dalam penerapan e-Government, sehingga menghasilkan solusi yang lebih holistik untuk tantangan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. SAGE Publications.
- Nugroho, R., & Susanto, E. (2018). Analisis Tantangan e-Government di Daerah Perbatasan: Studi pada Indonesia Timur. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(2), 45–58.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Dwivedi, Y. K., Shareef, M. A., Simintiras, A. C., Lal, B., & Weerakkody, V. (2016). Adoption of Web 2.0 by organizations: A comprehensive framework. *Government Information Quarterly*, 33(4), 634–645.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424–433.
- United Nations. (2022). *E-Government Survey: The Future of Digital Government*. United Nations Publications.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2011). The trouble with transparency: A critical review of openness in e-government. *Policy & Internet*, 3(1), 1–30.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four-stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
- Kominfo. (2023). Statistik Penggunaan Internet di Indonesia. Kementerian Komunikasi dan Informatika. Retrieved from <https://www.kominfo.go.id>
- World Bank. (2016). *Digital Dividends: World Development Report*. World Bank Publications.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation, and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25.
- Scholl, H. J., & Luna-Reyes, L. F. (2011). Transparency and open government: A systematic literature review. *Government Information Quarterly*, 28(2), 165–175.
- Janssen, M., & Estevez, E. (2013). Lean government and platform-based governance: Doing more with less. *Government Information Quarterly*, 30(Supplement 1), S1–S8.
- Criado, J. I., & Ramilo, M. C. (2003). E-Government in practice: An analysis of Web site orientation to the citizens in Spanish municipalities. *The International Journal of Public Sector Management*, 16(3), 191–218.
- Fung, A., & Weil, D. (2008). Open government and transparency: Rebalancing accountability with information disclosure. *Public Administration Review*, 68(1), 71–82.
- Wahyudi, R. (2019). Peningkatan Kesiapan SDM dalam Implementasi e-Government di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(3), 257–267.
- Rahayu, S., & Putra, E. (2020). Literasi Digital dan Implikasinya terhadap Penggunaan e-Government di Daerah Perbatasan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 12(4), 32–41.
- Kim, S., & Lee, J. (2012). E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(3), 401–428.
- Medyawati, H. (2018). Evaluasi e-Government untuk Meningkatkan Transparansi Publik. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 10(1), 12–21.
- Torring, J., & Triantafillou, P. (2013). Enhancing public innovation through collaboration, leadership, and new public governance. *Public Management Review*, 15(1)