



PENGEMBANGAN DAN PELATIHAN SIP Si Mas (SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI MASYARAKAT) DI KECAMATAN SIDOMUKTI SALATIGA

(DEVELOPMENT AND TRAINING OF SIP Si Mas (COMMUNITY ADMINISTRATION SERVICE INFORMATION SYSTEM) IN SIDOMUKTI DISTRICT, SALATIGA)

Heni Purwati^{1*}, Wiyaka², Arisul Ulumuddin³, Bambang Agus Herlambang⁴, Rizky Esti Utami⁵

^{1,5} Pendidikan Matematika, Universitas PGRI Semarang

² Pendidikan Bahasa Inggris, Universitas PGRI Semarang

³ Pendidikan Bahasa Indonesia, Universitas PGRI Semarang

⁴ Informatika, Universitas PGRI Semarang

Jl. Sidodadi Timur Dr.Cipto No 24, Karangtempel, Semarang Timur, Semarang

¹ Email: henipurwati@upgris.ac.id

ABSTRAK

Administrasi kependudukan dan layanan surat menyurat di tingkat kelurahan dan kecamatan seringkali menjadi kendala bagi masyarakat, terutama karena masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk mengurus berbagai keperluan. Dalam Upaya mengatasi permasalahan tersebut, tim pengabdian kepada masyarakat berupaya untuk mengembangkan sipsidomukti pada SIPsiMas (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Masyarakat), yang merupakan sebuah sistem berbasis digital yang memungkinkan masyarakat kecamatan Sidomukti, Kota Salatiga untuk dapat mengurus surat secara online. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan efisiensi layanan administrasi, mengurangi antrian di kantor kelurahan dan kecamatan, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat tanpa batasan waktu dan tempat. Pengembangan sistem dilakukan dengan menerapkan teknologi berbasis web dan aplikasi mobile yang memungkinkan pengajuan, pemantauan, serta pencetakan dokumen secara mandiri oleh warga. Metode pelaksanaan program meliputi: analisis kebutuhan, perancangan dan pengembangan, sosialisasi dan pelatihan, serta evaluasi dan penyempurnaan. Dengan adanya sipsidomukti pada SIPsiMas, pelayanan administrasi di Kecamatan Sidomukti menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien serta meningkatkan kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik.

Kata Kunci: SIPsiMas, pelayanan publik, digitalisasi, administrasi, Kecamatan Sidomukti

ABSTRACT

Population administration and correspondence services at the village and sub-district levels often present obstacles for the community, especially since they must come directly to the office to handle various needs. In an effort to overcome this problem, the community service team sought to develop sipsidomukti on SIPsiMas (Community Administration Service Information System), which is a digital-based system that allows to community of Sidomukti sub-district, Salatiga City, to process documents online. The program aims to improve the efficiency of administrative services, reduce queues at village and sub-district offices, and provide easy access for the community without time and place restrictions. The system development is carried out using web-based technology and mobile applications that allow residents to submit, monitor, and print documents independently. The program

implementation methods include: needs analysis, design and development, outreach and training, and evaluation and improvement. With the existence of sipsidomukti in SIPsiMas, administrative services in Sidomukti sub-district have become faster, more transparent, and more efficient, increasing public satisfaction with public services.

Keywords: *SIPsiMas, public service, digitalization, administration, Sidomukti District*

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi publik merupakan salah satu fungsi vital pemerintahan dalam memenuhi salah satu fungsi vital pemerintahan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dan menunjang aktivitas sosial-ekonomi. Pemerintah perlu menggeser perannya menjadi penyedia layanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, dengan memperhatikan kesiapan dan ketersediaan sumber daya, baik dari sisi warga negara maupun institusi pemerintah (Muliawaty & Hendryawan, 2020a). Kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan, memiliki pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Layanan yang lambat, prosedur yang rumit, dan keterbatasan akses dapat menghambat aktivitas warga, mengurangi produktivitas, dan menurunkan kualitas. Hal ini menjadi semakin penting di wilayah-wilayah dengan aktivitas sosial-ekonomi yang padat, seperti Kecamatan Sidomukti di Kota Salatiga yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 45.955 jiwa dengan jumlah pelayan public ditingkat kecamatan sejumlah 15 orang dan dimasing-masing kelurahan kurang lebih terdiri dari 4 orang pelayan publik.

Kecamatan sidomukti memiliki nilai strategis sebagai pusat administrasi yang meghubungkan berbagai layanan publik dengan masyarakat. Sebagai kecamatan dengan kepadatan penduduk tinggi, kebutuhan akan layanan administrasi yang cepat, transparan, dan mudah diakses menjadi prioritas utama. Perkembangan teknologi digital memberikan peluang besar untuk meningkatkan pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien. Banyak Masyarakat yang menghadapi kendala dalam mengakses layanan administrasi, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu dan akses transportasi. Sementara ini pelayanan masih banyak dilakukan secara manual sehingga memperlama proses pengurusan dan menyebabkan antrian panjang di kantor kelurahan dan kecamatan sehingga menghambat produktivitas Masyarakat. Perkembangan teknologi digital diharapkan memberikan peluang besar untuk meningkatkan pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien. Pemanfaatan sistem informasi dan teknologi, seperti internet dan web, diperlukan untuk meningkatkan kinerja birokrasi pemerintahan sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih responsif dan efisien (Lestari et al., 2021). Dengan demikian, optimalisasi teknologi digital menjadi kunci

untuk mewujudkan pelayanan administrasi di Kecamatan Sidomukti yang lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat

Seiring dengan tren digitalisasi pelayanan publik, penerapan *e-government* menjadi salahsatu solusi yang telah diadopsi di berbagai daerah di Indonesia. Istilah *Electronic Government* kerap digunakan secara bergantian dengan *Electronic Administration (E-Adm)*, yang keduanya merujuk pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan (Muliawaty & Hendryawan, 2020b). Penerapan sistem e-government berperan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik sekaligus memperkuat keberadaan pemerintah dalam proses implementasinya. Pola hidup masyarakat yang serba digital mendorong adanya perubahan yang menuntut pemenuhan kebutuhan secara lebih cepat, efektif, dan efisien sesuai perkembangan zaman. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi menjadi sarana penting untuk mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik agar berjalan lebih optimal (Lestari, Tasyah, Syofira, Rahmayani, Cahyani, Tresiana, et al., 2021). Dengan demikian, *e-government* menjadi solusi strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan tuntutan era digital

Dengan pelayanan publik yang dilakukan dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi atau model e-government. Transformasi layanan digital memberikan manfaat berupa peningkatan akses dan kenyamanan bagi warga, alur kerja menjadi lebih efisien, waktu pemrosesan menjadi berkurang (Melin & Wihlborg, 2018). E-government juga berpotensi mempercepat transformasi fungsi pemerintahan secara global menuju layanan publik yang lebih efisien dan efektif (Dhandar, 2024; Shahjahan H. Bhuiyan, 2011). Oleh karena itu e-government merupakan instrument strategis untuk mewujudkan pelayanan public yang responsive, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan warga.

Berdasarkan penjelasan camat Sidomukti pada salah satu kegiatan KKN, disampaikan bahwa pelayanan administrasi di wilayah kantor kecamatan dan kelurahan masih menghadapi kendala, seperti proses yang masih manual sehingga memicu antrian, keterbatasan bagi lansia dan pekerja dengan jam kerja yang padat. Kemajuan teknologi yang semakin pesat sebaiknya dapat dimanfaatkan untuk optimalisasi pemanfaatan system digital terutama di Tingkat-tingkat kecamatan dan kelurahan. Berdasarkan latar belakang teoritis dan pengalaman lapangan, tim Program Kemitraan Masyarakat (PKM) bermitra dengan Pemerintah Kecamatan Sidomukti melakukan pengabdian pada masyarakat melalui mengembangkan dan mengadakan pelatihan penggunaan sipsidomukti.id di Kecamatan

Sidomukti, Kota Salatiga. Kegiatan PKM ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi masyarakat melalui 1) mengembangkan sistem berbasis teknologi yang mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat, 2) meningkatkan pemahaman dan keterampilan perangkat desa serta masyarakat dalam penggunaan sipsidomukti, dan 3) melaksanakan ujicoba sistem disertai penyempurnaan berkelanjutan berdasarkan umpan balik pengguna..

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pelatihan pemanfaatan SIPsiMas dilaksanakan dengan lima tahapan utama yaitu:

1. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah diawali dari penugasan yang oleh Bapak Camat Kecamatan Sidomukti. Kota Salatiga kepada mahasiswa KKN yang ditugaskan di kecamatan tersebut untuk membuat aplikasi SIPsiMas untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan pembuatan surat keterangan dan pengantar yang harus disetujui oleh pihak kelurahan dan kecamatan. Dari 23 surat yang dibutuhkan hanya terselesaikan 2 surat selama program KKN berjalan dikarenakan mahasiswa harus berbagi tugas dengan kegiatan yang sudah terprogram Bersama tim di masing-masing kelurahan. Berdasarkan hasil dari mahasiswa, pak Camat merasa sangat puas dan memberi apresiasi terhadap produk yang dihasilkan. Atas dasar tersebut Koordinator DPL di Kecamatan Sidomukti berinisiatif untuk melanjutkan program melengkapi SIPsiMas melalui kegiatan pengabdian kepada Masyarakat.

2. Koordinasi dan Perancangan sistem

Kegiatan pertama diawali dengan koordinasi antara tim pengabdian dengan pihak kecamatan untuk menentukan surat apa saja yang sebaiknya diselesaikan.

3. Penyempurnaan system

Penyempurnaan Sistem dirancang menggunakan PHP *Native* dengan *integrase* basis data kependudukan. Fitur utama meliputi pengajuan dokumen, validasi otomatis, pelacakan status, dan percetakan mandiri oleh warga masyarakat.

4. Koordinasi dan sosialisasi Produk

Setelah produk berhasil dibuat, selanjutnya dikoordinasikan kembali kepada pihak Kecamatan Sidomukti dan seluruh Lurah di Kecamatan Sidomukti untuk mendapatkan masukan agar produk lebih baik dan mudah digunakan oleh warga masyarakat dan seluruh pihak yang bertugas dalam pengelolaan surat. Berdasarkan hasil masukan dari

aparatur kelurahan dan kecamatan beserta tim IT, selanjutnya produk di revisi. Setelah produk siap untuk digunakan kemudian diserahkan dan disosialisasikan Kembali kepada tim IT, seluruh lurah, dan tim admin kecamatan Sidomukti, Kota Salatiga

5. Tindak lanjut

Produk hasil pengabdian pada Masyarakat ini selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan pelaporan kepada walikota Salatiga agar mendapatkan pengesahan legal formal, dan payung hukum.

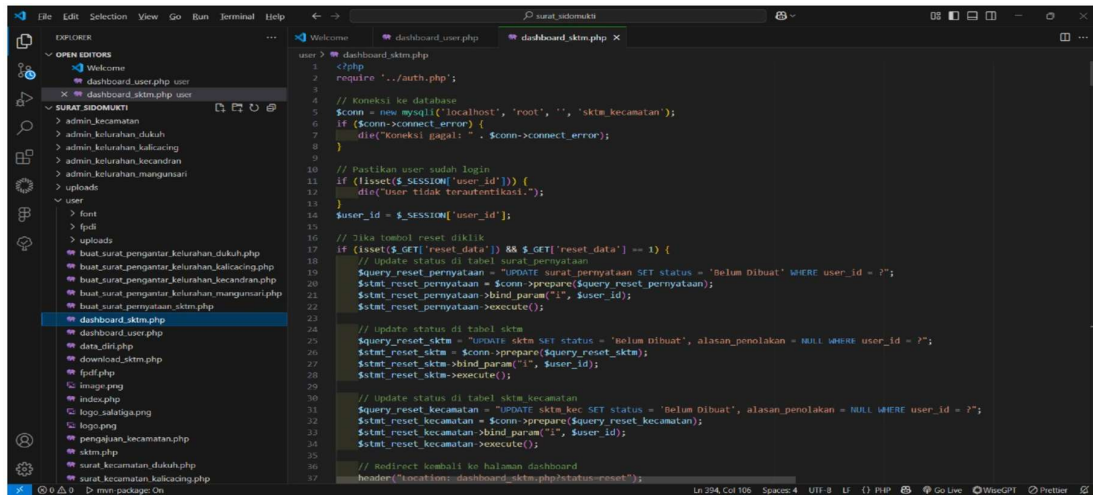
Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan oleh tim dari Universitas PGRI Semarang yang terdiri empat dosen dan tiga mahasiswa, masing-masing berasal dari program studi yang berbeda-beda. Pengabdian dilakukan mulai bulan April sampai Agustus 2025. Selama pelaksanaan kegiatan tim pengabdian berkoordinasi secara daring dengan tim IT dan petugas yang ditunjuk pak camat untuk membahas perkembangan produk yang dibuat. Rincian kegiatan diuraikan sebagai berikut:

Waktu	Deskripsi dan tempat pelaksanaan kegiatan	Pelaksana
16 Mei 2025	Identifikasi masalah, menindaklanjuti rencana pembuatan SIPsiMas dengan berkoordinasi dengan Pak Camat Sidomukti, Dilaksanakan secara daring	Koordinator DPL KKN dengan Bapak Camat Kecamatan Sidomukti
26 Mei 2025	Koordinasi dan Perancangan system, koordinasi antara tim pengabdian dengan pihak kecamatan untuk menentukan surat apa saja yang sebaiknya diselesaikan. Dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sidomukti	2 Dosen anggota tim, 2 mahasiswa, tim IT, tim admin kelurahan dan kecamatan
Mei sd Juni 2025	Penyempurnaan Sistem SIPSiMas, dilakukan di UPGRIS	2 mahasiswa didampingi dosen
24 Juni 2025	Koordinasi dan sosialisasi Produk	2 Dosen anggota tim, 2 mahasiswa, tim IT, tim admin kelurahan dan kecamatan
Juli sampai sekarang	Koordinasi pihak Kecamatan dengan walikota Salatiga	Pihak Kecamatan Sidomukti

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pertama yang dilakukan oleh tim pengabdian adalah melakukan koordinasi dengan pihak kecamatan Sidomukti, berkaitan dengan kebutuhan pelayanan administrasi secara online untuk mempermudah pelayanan masyarakat di kecamatan Sidomukti. Koordinasi dilakukan karena ada informasi dari pihak kecamatan yang sedang mengembangkan system untuk mempermudah pelayanan yang berkaitan dengan pengurusan surat, berkaitan hal tersebut tim bersepakat untuk membantu mengembangkan system tersebut.

Tahap kedua dari kegiatan ini adalah pembuatan produk pengembangan SIPsiMas oleh tim pengabdian. Produk dibuat dengan menggunakan Bahasa pemrograman php native. Dimana hasil dari produk tersebut disematkan dalam web kecamatan untuk mempermudah akses oleh warga Masyarakat dan perangkat pemerintahan baik di tingkat kelurahan maupun tingkat kecamatan. Gambar 1 menunjukkan Bahasa pemrograman yang digunakan untuk mengembangkan system, Gambar 2, menunjukkan tampilan SIPsiMas di web kecamatan sidomukti, dan Gambar 4, menunjukkan laman Layanan Pengurusan Surat Online yang bisa diakses warga maupun perangkat di Tingkat Kelurahan dan Kecamatan Sidomukti

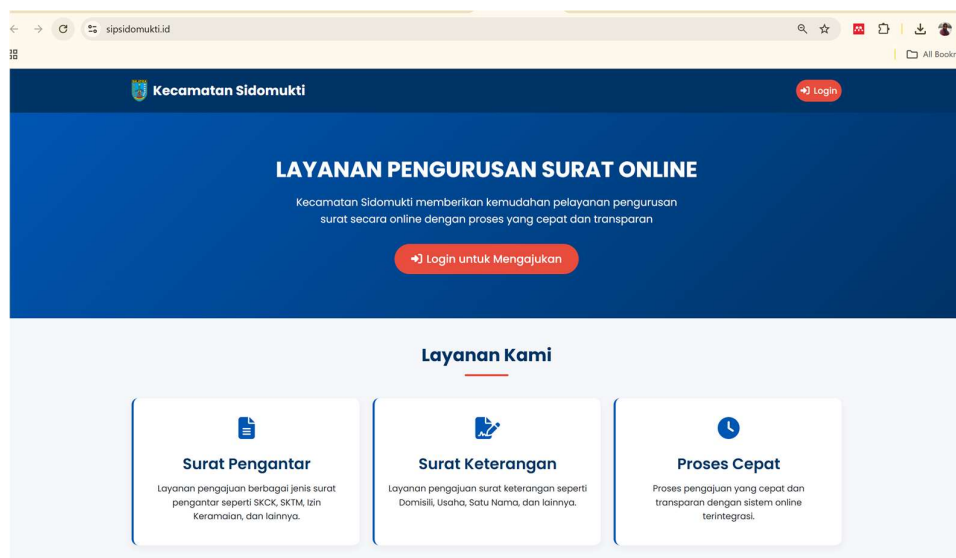


```
1 <?php
2 require "../auth.php";
3
4 // koneksi ke database
5 $conn = new mysqli("localhost", "root", "", "skta_kecamatan");
6 if ($conn->connect_error) {
7     die("Koneksi gagal: " . $conn->connect_error);
8 }
9
10 // Pastikan user sudah login
11 if (!isset($_SESSION['user_id'])) {
12     die("user tidak terautentikasi.");
13 }
14 $user_id = $_SESSION['user_id'];
15
16 // jika tombol reset diklik
17 if (isset($_GET['reset_data']) && $_GET['reset_data'] == 1) {
18     // update status di tabel surat_pernyataan
19     $query_reset_pernyataan = "UPDATE surat_pernyataan SET status = 'Belum Dibuat' WHERE user_id = ?";
20     $stmt_reset_pernyataan = $conn->prepare($query_reset_pernyataan);
21     $stmt_reset_pernyataan->bind_param("i", $user_id);
22     $stmt_reset_pernyataan->execute();
23
24     // update status di tabel skta
25     $query_reset_skta = "UPDATE skta SET status = 'Belum Dibuat', alasan_penolakan = NULL WHERE user_id = ?";
26     $stmt_reset_skta = $conn->prepare($query_reset_skta);
27     $stmt_reset_skta->bind_param("i", $user_id);
28     $stmt_reset_skta->execute();
29
30     // update status di tabel skta_kecamatan
31     $query_reset_kecamatan = "UPDATE skta_kec SET status = 'Belum Dibuat', alasan_penolakan = NULL WHERE user_id = ?";
32     $stmt_reset_kecamatan = $conn->prepare($query_reset_kecamatan);
33     $stmt_reset_kecamatan->bind_param("i", $user_id);
34     $stmt_reset_kecamatan->execute();
35
36     // Redirect kembali ke halaman dashboard
37     header("location: dashboard_skta.php?status=reset");
38 }
```

Gambar 1. Pembuatan Program menggunakan bahasa pemrograman php native

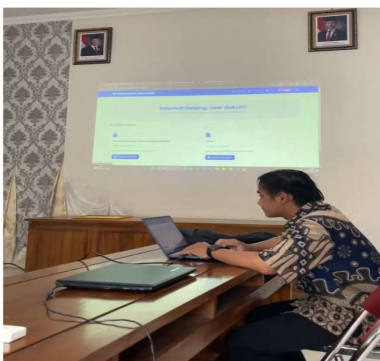


Gambar 2. Tampilan SIPsiMas di web Kecamatan Sidomukti, Kota Salatiga



Gambar 3. Tampilan Layanan Pengurusan Surat Online

Tahap ketiga sosialisasi produk ke pihak kecamatan yang diikuti oleh Sekretaris Camat Kecamatan Sidomukti, tim IT dari kecamatan dan perwakilan kelurahan, dan tim pengabdian, untuk diberikan masukan dan koreksi terhadap produk yang sudah dikembangkan. Berikut adalah Gambar 4 dan Gambar 5 berikut adalah kegiatan paparan dan diskusi berkaitan produk SIPsiMas.



Gambar 4. Paparan Produk di Depan Perangkat Pemerintahan dan tim IT Kecamatan



Gambar 5. Diskusi Berkaitan Produk SIPsiMas

Tahap ke empat adalah sosialisasi produk dan pemanfaatannya pada seluruh Kepala Kelurahan yang ada di Kecamatan Sidomukti yaitu dari Kelurahan Kalicacing, Kelurahan Dukuh, Kelurahan Kecandran dan Kelurahan Mangunsari. Kegiatan sosialisasi ini dihadiri oleh dua puluh lima warga yaitu setiap kelurahan mengirimkan tiga hingga empat orang dan lima orang perwakilan dari tiap kelurahan, pegawai dari kecamatan dan tim dari Universitas PGRI Semarang. Warga berpendapat bahwa dengan sistem layanan digital ini akan sangat membantu dalam pengurusan surat-surat, tidak perlu bolak-balik ke kantor kelurahan dan kecamatan, dapat memproses dimana saja dan kapan saja. Pengurusan surat secara online dapat mempersingkat waktu yang semula menunggu proses sampai 30 menit, dengan adanya model digital pelayanan menjadi lebih singkat, warga hanya perlu memantau dari tempat asalnya dan menunggu konfirmasi dari petugas kelurahan maupun pemerintahan. Berikut adalah gambar sosialisasi produk terhadap perangkat di Tingkat kelurahan yang dilaksanakan di kantor Kecamatan yang didampingi oleh Pak Camat Sidomukti.



Gambar 6. Sosialisasi Produk SIPsiMas pada perangkat Kelurahan dan Kecamatan

Kegiatan ini dilakukan untuk tujuan desiminasi produk pengembangan SIPsiMas kepada perangkat desa agar bisa disebarluaskan kepada seluruh warga di Kecamatan Sidomukti. SIPsiMas sangat membantu mempermudah Masyarakat dalam pengurusan surat pengantar ataupun surat keterangan yang dibutuhkan untuk kelengkapan administrasi.

Implementasi SIPsiMas di kecamatan Sidomukti menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan public di tingkat pemerintah local mampu meningkatkan aksesibilitas layanan serta mengurangi hambatan administrasi yang dialami Masyarakat. Temuan ini sejalan dengan hasil studi Twizeyimana & Andersson (2019), yang menekankan bahwa penerapan e-government pada tingkat local berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan public melalui kemudahan akses, kecepatan proses, dan transparansi layanan. Sipsidomukti.id dalam SipsiMas mampu mempercepat alur pengurusan surat dan mengurangi antrean fisik yang mencerminkan prinsip process simplification dalam transformasi digital pemerintahan. (OECD, 2020) menekankan bahwa digital government yang efektif tidak sekedar memindahkan layanan ke platform digital, tetapi juga melakukan penyederhanaan proses bisnis agar layanan menjadi lebih efisien dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. SIPsiMas juga berfungsi sebagai alat modernisasi administrasi yang relevan dengan karakteristik masyarakat perkotaan yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas.

Penerapan SIPsiMas berpotensi memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintahan daerah. Menurut (Rusmini et al., 2025) model implementasi e-government yang efektif sebagai transformasi social dalam layanan publik, dimana implementasi model ini mendorong inovasi teknologi sambil memenuhi kebutuhan dasar dalam layanan public,

untuk mengatasi kesenjangan structural dalam tata kelola digital. Kegiatan pelatihan dan pendampingan yang dilakukan dalam program PKM menjadi factor kunci keberhasilan implementasi SIPsiMas. Menurut (Gil-Garcia et al., 2018) keberhasilan e-government sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan kapasitas organisasi pemerintah, bukan semata-mata aoleh teknologi yang digunakan. Peningkatan literasi digital aparatur kelurahan dan kecamatan melalui kegiatan sosialisasi dan pelatihan dalam PKM ini akan memperkuat keberlanjutan pemanfaatan system. Sistem yang dirancang di Kecamatan Sidomukti mendukung temuan United Nations, (2022), yang menyimpulkan bahwa digitalisasi layanan publik di tingkat daerah merupakan fondasi penting dalam membangun pemerintahan yang inklusif, responsive, dan berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan warga. Dengan demikian, SIPsiMas tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknis, tetapi juga sebagai model praktik baik (*good practice*) transformasi pelayanan public berbasis e-government di tingkat kecamatan.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang dilaksanakan di Kecamatan Sidomukti, Kota Salatiga berhasil mewujudkan pengembangan SIPsiMas (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Masyarakat) sebagai solusi atas permasalahan pelayanan administrasi yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Melalui tahapan analisis kebutuhan, perancangan dan pengembangan sistem, sosialisasi dan pelatihan, hingga evaluasi dan penyempurnaan, kegiatan ini mampu menghasilkan sistem berbasis web yang mudah diakses masyarakat dan perangkat pemerintah baik di tingkat kelurahan maupun kecamatan.

Implementasi SIPsiMas terbukti memberikan dampak positif berupa peningkatan efisiensi pelayanan, pengurangan antrean di kantor kelurahan/kecamatan, serta kemudahan akses bagi masyarakat tanpa terbatas oleh waktu dan tempat. Kegiatan sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan juga meningkatkan literasi digital perangkat pemerintah maupun masyarakat sehingga sistem dapat dimanfaatkan secara optimal.

Dengan adanya program ini, pelayanan administrasi di Kecamatan Sidomukti menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel, sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Luaran kegiatan berupa artikel ilmiah, publikasi media massa, serta video kegiatan juga telah disiapkan sebagai bentuk diseminasi hasil PKM. Keberlanjutan program diharapkan dapat terus dikembangkan dengan dukungan pemerintah daerah

sehingga pelayanan publik berbasis digital dapat semakin optimal dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada LPPM Universitas Persatuan Guru Republik Indonesia Semarang yang telah membiayai telaksananya kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dhandar, K. A. (2024). E-Government and Digital Transformation: Investigate the implementation and impact of e-government initiatives on public service delivery, citizen engagement, and administrative efficiency. *Gurukul International Multidisciplinary Research Journal*. <https://doi.org/10.69758/gimrj/2408ii05v12p0001>
- OECD. (2020). *Digital Government Index* (OECD Public Governance Policy Papers, Vol. 03). <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>
- Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. In *Public Management Review* (Vol. 20, Issue 5, pp. 633–646). Taylor and Francis Ltd. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL (E-GOVERNMENT) DI ERA PANDEMI COVID-19*. 18, 212–224.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di EraPandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Melin, U., & Wihlborg, E. (2018). Balanced and integrated e-government implementation – exploring the crossroad of public policy-making and information systems project management processes. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12(2), 191–208. <https://doi.org/10.1108/TG-12-2017-0080>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020a). PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SUMEDANG). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020b). PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SUMEDANG). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Rusmini, R., Alamsah Deliarnoor, N., Yuningsih, N. Y., & Sagita, N. I. (2025). Rethinking e-government failure: a readiness-based assessment of Indonesia’s digitalization efforts. *Cogent Social Sciences*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2025.2559867>
- Shahjahan H. Bhuiyan. (2011). Modernizing Bangladesh public administration through e-governance: Benefits and challenges. *Government Information Quarterly*, 28(1), 54–65.

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>

United nations. (2022). *United Nations E-Government Survey 2022: The future of digital government*. New York: United Nations.