

PENGUATAN DOMAIN TATA KELOLA SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK UNTUK MENINGKATKAN INDEKS SPBE KOTA PANGKALPINANG

YONGKI APRIADI PUTRA

NPP. 32.0318

Asdaf Kota Pangkalpinang , Provinsi Bangka Belitung
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: gusyeape@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP, M.Si

ABSTRACT

(Problem Statement/Background (GAP): The implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) in Pangkalpinang City shows low maturity, especially in the governance domain, which is ranked among the lowest in Bangka Belitung Province. Despite regulatory frameworks and digital initiatives, governance faces obstacles such as weak inter-agency coordination, limited human resource capacity, inadequate infrastructure, and fragmented digital services. These challenges hinder effective and integrated digital government implementation. **Purpose:** This study aims to analyze the management of the governance domain in SPBE Pangkalpinang City. **Method:** employing qualitative descriptive research, data were collected through in-depth interviews with key informants from the Department of Communication and Informatics, observations, and document studies. The analysis is grounded on Janowski's model which covers four dimensions of digital governance evolution: digitization, transformation, engagement, and contextualization., providing a comprehensive understanding of governance domain issues. **Result:** Findings indicate uneven maturity in the governance domain across the four dimensions. While digitalization efforts such as SPBE architecture and strategic planning are underway, integration and collaboration remain limited. Infrastructure limitations, budget constraints, low digital literacy, and weak coordination are major barriers. Efforts to strengthen governance include regulatory enhancement, capacity building, coordination forums, and integrated monitoring systems.. **Conclusion:** Strengthening the governance domain requires holistic improvements in all evolutionary dimensions to raise the SPBE index. Institutional coordination, strategic resource allocation, human resource development, and inclusive policies are critical for advancing digital government maturity and delivering improved public services..

Keywords: Digital Government, Janowski Model, Pangkalpinang, Public Sector, SPBE, Tata Kelola, Transformasi

ABSTRAK

Permasalahan (GAP) Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pangkalpinang menunjukkan tingkat kematangan yang rendah, khususnya pada domain tata kelola yang menempati posisi salah satu terendah di Provinsi Bangka Belitung. Meskipun telah terdapat kerangka regulasi dan berbagai inisiatif digital, domain tata kelola menghadapi kendala seperti lemahnya koordinasi antar instansi, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur yang belum memadai, serta layanan digital yang masih terfragmentasi. Tantangan-tantangan ini menghambat

implementasi pemerintahan digital yang efektif dan terintegrasi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan domain tata kelola dalam pelaksanaan SPBE di Kota Pangkalpinang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan informan kunci dari Dinas Komunikasi dan Informatika, observasi, serta studi dokumentasi. Analisis didasarkan pada model Janowski yang mencakup empat dimensi evolusi tata kelola digital: digitalisasi, transformasi, keterlibatan, dan kontekstualisasi, sehingga memberikan pemahaman menyeluruh mengenai permasalahan domain tata kelola. **Hasil/Temuan:** Temuan menunjukkan kematangan domain tata kelola yang tidak merata pada keempat dimensi tersebut. Meskipun upaya digitalisasi seperti penyusunan arsitektur SPBE dan perencanaan strategis sudah berjalan, integrasi dan kolaborasi masih terbatas. Keterbatasan infrastruktur, kendala anggaran, rendahnya literasi digital, dan lemahnya koordinasi menjadi hambatan utama. Upaya penguatan tata kelola meliputi peningkatan regulasi, pengembangan kapasitas, forum koordinasi, serta sistem pemantauan terintegrasi. **Kesimpulan:** Penguatan domain tata kelola memerlukan perbaikan holistik pada semua dimensi evolusi untuk meningkatkan indeks SPBE. Koordinasi kelembagaan, alokasi sumber daya yang strategis, pengembangan sumber daya manusia, dan kebijakan yang inklusif menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kematangan pemerintahan digital dan pelayanan publik yang lebih baik..

Kata kunci: Digitalisasi, Janowski Model, Pangkalpinang, Sektor Publik, SPBE, Tata Kelola, Transformasi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital merupakan konsekuensi dari era disrupsi yang dikenal sebagai era Revolusi Industri 4.0, sehingga terjadi perubahan model bisnis, serta perombakan ekosistem bisnis yang sudah ada menjadi ekosistem baru yang lebih inovatif, kompleks dan dinamis. Transformasi (Sartika,I, 2023). Penerapan Teknologi Informasi saat ini sangat berpengaruh bagi kehidupan masyarakat dengan tujuan mencapai birokrasi berkelas dunia dimana tata kelola pemerintahan semakin efektif, efisien, transparan, dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik semakin mudah, cepat, dan terjangkau.(Hidayah & Almadani, 2022) Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan revolusioner dalam berbagai aspek kehidupan manusia, terutama dalam tata kelola pemerintahan. (Scholl, H. J., & AlAwadhi, S, 2016) Fenomena globalisasi dan digitalisasi menuntut transformasi fundamental dari sistem pemerintahan tradisional menuju pemerintahan digital yang efisien, transparan, dan responsif (Giffinger, R., 2007) Kemajuan daerah tidak akan terwujud tanpa adanya akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan pemerintahan, khususnya dalam memberikan layanan publik yang berkualitas.(Almadani *et al*, 2024) Di Indonesia, upaya tersebut diwujudkan melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diamanatkan oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE bertujuan menjadi fondasi strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern dan pelayanan publik yang berkualitas.

Namun, perjalanan implementasi SPBE di tingkat daerah masih menghadapi berbagai tantangan nyata yang menghambat optimalisasi manfaat teknologi digital. Salah satu indikator utama keberhasilan penerapan SPBE adalah indeks kematangan SPBE yang diukur secara berkala oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN & RB). Hasil evaluasi indeks SPBE Kota Pangkalpinang tahun 2022 dan 2023 menunjukkan nilai yang masih berada pada kategori rendah hingga sedang, dengan skor

masing-masing 2,22 dan 2,87 pada skala 5,00. Skor ini menempatkan Kota Pangkalpinang pada peringkat terbawah ketiga di antara pemerintah daerah di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Tabel 1.1
Indeks SPBE Pemerintah Daerah di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022–2023

Nama Instansi	Indeks 2022	Predikat 2022	Indeks 2023	Predikat 2023
Pemerintah Provinsi Bangka Belitung	3,01	Baik	3,14	Baik
Pemerintah Kab. Bangka	1,85	Cukup	2,44	Cukup
Pemerintah Kab. Belitung	3,02	Baik	3,11	Baik
Pemerintah Kab. Bangka Barat	2,30	Cukup	2,61	Baik
Pemerintah Kab. Bangka Tengah	2,80	Baik	3,72	Sangat Baik
Pemerintah Kab. Bangka Selatan	3,01	Baik	3,44	Baik
Pemerintah Kab. Belitung Timur	2,70	Baik	3,56	Sangat Baik
Pemerintah Kota Pangkalpinang	2,22	Cukup	2,87	Baik

Sumber: Keputusan Menteri PAN&RB Nomor 108 Tahun 2023 dan Nomor 13 Tahun 2024

Data tersebut menggambarkan bahwa meskipun ada peningkatan signifikan, capaian Kota Pangkalpinang masih jauh dari target ideal untuk mencapai kematangan SPBE yang optimal. Hal ini menjadi sinyal kuat adanya kendala yang melekat, terutama pada domain tata kelola yang berperan sebagai fondasi utama keberhasilan integrasi teknologi digital dalam pemerintahan. Tata kelola yang lemah menyebabkan berbagai permasalahan mulai dari kurangnya sinkronisasi kebijakan, minimnya koordinasi lintas instansi, hingga hambatan dalam pengelolaan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi (Darmawan, 2022).

Domain tata kelola SPBE, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 59 Tahun 2020, terdiri atas tiga aspek utama yaitu perencanaan strategis, teknologi informasi dan komunikasi (TIK), serta penyelenggaraan SPBE. Ketiga aspek ini saling terkait dan harus berjalan selaras agar transformasi digital pemerintahan berjalan efektif dan

memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Namun, laporan kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang tahun 2023 mengindikasikan bahwa ketiga aspek tersebut masih menghadapi tantangan besar yang membutuhkan intervensi dan penguatan menyeluruh.

Permasalahan utama yang menjadi kendala implementasi tata kelola SPBE di Kota Pangkalpinang meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya kompetensi sumber daya manusia dalam bidang TIK, keterbatasan anggaran yang belum memadai untuk pengembangan dan pemeliharaan sistem, serta rendahnya tingkat koordinasi dan kolaborasi antar perangkat daerah (Awaludin, 2019; Arief & Yunus Abbas, 2021). Selain itu, budaya birokrasi yang masih konservatif dan minimnya inovasi juga menjadi faktor penghambat utama. Selain itu, terdapat kendala terkait sumber daya manusia yang berkompeten di bidang TIK dan SPBE (Awaludin, 2019)

Seiring dengan meningkatnya tuntutan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel, lemahnya domain tata kelola berpotensi menimbulkan disintegrasi sistem dan ketidakefisienan dalam pelayanan pemerintah daerah (Mellouli, 2014). Kondisi ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan menghambat percepatan pembangunan daerah (Putra & Nursetiawan, 2022).

Mengingat pentingnya aspek tata kelola dalam kesuksesan SPBE, penelitian ini memfokuskan diri pada penguatan domain tata kelola SPBE di Kota Pangkalpinang. Dengan mengidentifikasi secara mendalam permasalahan yang ada serta merumuskan rekomendasi strategis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memperbaiki kualitas tata kelola, memperkuat sinergi antar instansi, dan mempercepat kematangan digital pemerintah kota.

Penelitian ini juga diharapkan menjadi acuan bagi pemerintah daerah lain yang mengalami tantangan serupa dalam implementasi SPBE, sehingga dapat mendorong percepatan transformasi digital secara nasional. Oleh karena itu, peneliti membatasi ruang lingkup studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang, sebagai instansi utama penyelenggara SPBE di tingkat daerah, sesuai dengan Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 4 Tahun 2022.

Dengan latar belakang tersebut, judul penelitian ini adalah “Penguatan Domain Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk Meningkatkan Indeks SPBE Kota Pangkalpinang”.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia telah menjadi kebijakan strategis untuk mendorong reformasi birokrasi dan modernisasi tata kelola pemerintahan. Namun, hasil evaluasi menunjukkan bahwa kematangan SPBE di tingkat pemerintah daerah masih sangat bervariasi dan banyak daerah, termasuk Kota Pangkalpinang, mengalami kendala serius terutama pada domain tata kelola. Berdasarkan Keputusan Menteri PAN & RB Nomor 108 Tahun 2023 dan Nomor 13 Tahun 2024, indeks SPBE Kota Pangkalpinang masih tergolong rendah, khususnya pada aspek perencanaan strategis, teknologi informasi dan komunikasi (TIK), serta penyelenggaraan SPBE.

Kesenjangan utama yang menjadi fokus penelitian ini adalah minimnya kajian empiris yang mendalam mengenai penguatan domain tata kelola SPBE pada tingkat pemerintah kota, khususnya pada daerah menengah seperti Kota Pangkalpinang. Sebagian besar penelitian

terdahulu lebih menitikberatkan pada evaluasi umum SPBE, studi literatur, atau menggunakan model evaluasi yang kurang komprehensif, sehingga kurang menggambarkan kondisi nyata dan kebutuhan strategis di lapangan.

Selain itu, kajian terdahulu seperti yang dilakukan Taqiya et al. (2020), Arief & Yunus Abbas (2021), dan Rahmatullah (2021) belum banyak menyinggung secara detail integrasi antara perencanaan strategis, pengelolaan TIK, dan penyelenggaraan SPBE secara simultan dalam konteks lokal. Hal ini menimbulkan celah dalam pemahaman yang menyeluruh terhadap bagaimana tata kelola SPBE dapat diperkuat secara efektif sesuai dengan karakteristik dan kapasitas sumber daya daerah menengah.

Kesenjangan lain juga terletak pada kurangnya studi yang menggabungkan kerangka teori evolusi pemerintahan digital multidimensi seperti Model Janowski (2015) dalam mengevaluasi kematangan dan hambatan domain tata kelola SPBE. Sebaliknya, penelitian-penelitian sebelumnya cenderung menggunakan kerangka yang lebih sederhana atau parsial, sehingga hasilnya kurang kontekstual dan kurang mampu memberikan rekomendasi kebijakan yang aplikatif.

Selain itu, studi yang mengkaji secara langsung peran aktif instansi daerah seperti Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengelola dan mengimplementasikan SPBE secara menyeluruh di Kota Pangkalpinang masih sangat terbatas. Penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan data primer yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga memberikan gambaran lebih valid dan komprehensif mengenai tantangan dan peluang penguatan tata kelola SPBE.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki posisi strategis dan relevan karena mampu menjembatani kesenjangan pengetahuan antara studi teoretis dan praktik nyata di lapangan, khususnya pada domain tata kelola SPBE di daerah menengah. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi penting bagi pengembangan strategi penguatan SPBE yang lebih terintegrasi, kontekstual, dan berkelanjutan di Kota Pangkalpinang maupun pemerintah daerah lainnya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas aspek penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan tantangan smart governance di berbagai daerah di Indonesia dengan pendekatan dan fokus yang berbeda-beda. Penelitian oleh Taqiya et al. (2020) melakukan analisis tingkat kematangan SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur dengan metode campuran berupa studi literatur, observasi, dan wawancara. Penelitian ini menggunakan framework COBIT 4.1 dan menemukan bahwa Diskominfo Jawa Timur telah mencapai level 3 kematangan SPBE dengan terlaksananya dokumentasi dan standarisasi kebijakan serta prosedur. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada fokus pada SPBE dan penggunaan teknik pengumpulan data seperti wawancara dan observasi. Namun, penelitian ini berbeda dari segi lokasi, teori yang digunakan, dan tujuan spesifik analisis yang lebih umum tanpa fokus penguatan domain tata kelola.

Kajian literatur oleh Arief dan Yunus Abbas (2021) menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) untuk mengidentifikasi kendala penerapan SPBE dari berbagai sumber pustaka digital. Hasilnya mengelompokkan hambatan ke dalam tujuh kategori utama yaitu budaya, geografis, ekonomi, politik, kebijakan, SDM, dan infrastruktur TI. Penelitian ini berbasis studi pustaka digital yang membedakannya dari penelitian ini yang menggunakan metode lapangan dan fokus pada domain tata kelola SPBE di Kota Pangkalpinang.

Rahmatullah (2021) mengkaji penggunaan konsep Smart Governance dalam paradigma Smart City di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur dengan metode kualitatif deskriptif berdasarkan teori Smart City Boyd Cohen . Penelitian tersebut menunjukkan bahwa aspek kebijakan, transparansi data, dan penerapan e-government sudah dijalankan namun masih terdapat ruang perbaikan. Persamaannya dengan penelitian ini adalah keduanya fokus pada tata kelola pemerintahan elektronik dan smart governance. Perbedaannya terletak pada teori yang digunakan, lokasi, dan tujuan yang lebih menekankan pada peningkatan indeks SPBE secara spesifik.

Sarofah (2022) menggunakan metode Systematic Literature Review untuk meneliti transformasi pemerintah lokal melalui konsep kolaboratif smart governance. Penelitian ini menemukan bahwa faktor integrasi, kolaborasi, kepemimpinan, dan infrastruktur TIK sangat memengaruhi keberhasilan implementasi smart governance. Tantangan utama masih berupa pelayanan publik yang belum terintegrasi antar lembaga. Penelitian ini memberikan landasan teoritik terkait kolaborasi dalam smart governance, berbeda dengan penelitian ini yang lebih fokus pada aspek implementasi dan penguatan domain tata kelola SPBE di tingkat kota.

Affandi et al. (2023) menganalisis penerapan smart governance di Kota Makassar dengan metode kualitatif deskriptif studi kasus dan analisis Miles dan Huberman. Mereka menemukan bahwa smart governance belum optimal akibat hambatan regulasi dan fasilitas pelayanan, walaupun didukung oleh faktor sosial, SDM, dan dukungan stakeholder. Penelitian ini selaras dengan fokus penelitian pada smart governance, namun berbeda lokasi, tujuan yang lebih menghubungkan dengan indeks SPBE, serta teori dan metode analisis yang berbeda.

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian tersebut memberikan landasan penting terkait implementasi SPBE, smart governance, serta kendala yang dihadapi dalam penerapannya di pemerintahan daerah. Persamaan utama dengan penelitian ini adalah fokus pada tata kelola pemerintahan berbasis elektronik dan tantangan yang muncul dalam implementasi SPBE. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, teori dan kerangka konseptual yang digunakan, serta fokus analisis yang lebih mendalam pada penguatan domain tata kelola SPBE di Kota Pangkalpinang dengan pendekatan kualitatif lapangan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini secara jelas menawarkan kebaruan ilmiah yang membedakannya dari penelitian-penelitian terdahulu dalam bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), khususnya dalam domain tata kelola di tingkat pemerintahan daerah.

Berbeda dengan penelitian oleh Taqiya et al. (2020) yang menggunakan framework COBIT 4.1 untuk menilai kematangan SPBE di Jawa Timur dengan pendekatan campuran yang fokus pada dokumentasi dan standarisasi, penelitian ini mengadopsi Model Evolusi Pemerintahan Digital Janowski yang jauh lebih komprehensif. Model Janowski menilai tidak hanya aspek digitalisasi, tetapi juga transformasi, keterlibatan masyarakat, dan konteks lokal yang kerap terabaikan dalam kerangka kerja lain. Hal ini membuat analisis penelitian ini lebih holistik dan mendalam dibanding studi terdahulu yang cenderung parsial.

Selain itu, penelitian oleh Arief & Yunus Abbas (2021) yang menggunakan Systematic Literature Review untuk mengidentifikasi kendala SPBE secara umum berdasarkan kategori luas seperti budaya, ekonomi, dan infrastruktur, hanya memberikan gambaran konseptual tanpa data lapangan primer. Penelitian ini justru memberikan kontribusi unik berupa data primer yang diperoleh langsung dari wawancara dan observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

Pangkalpinang. Pendekatan ini menghasilkan insight yang lebih valid dan kontekstual, sesuatu yang selama ini kurang dalam riset sebelumnya.

Lebih jauh, kajian oleh Rahmatullah (2021) yang menggunakan teori smart governance Boyd Cohen berfokus pada aspek kebijakan dan transparansi data dalam smart city. Penelitian ini tidak hanya membahas kebijakan, tetapi juga mengintegrasikan secara bersamaan tiga aspek utama domain tata kelola SPBE (perencanaan strategis, TIK, dan penyelenggaraan), sehingga hasilnya lebih aplikatif dan menyeluruh untuk peningkatan indeks SPBE di tingkat pemerintah kota.

Sedangkan penelitian oleh Sarofah (2022) yang berlandaskan kajian literatur sistematis menyoroti integrasi dan kolaborasi pelayanan, tidak melakukan pengumpulan data lapangan yang nyata. Sebaliknya, penelitian ini melakukan pengumpulan data primer dengan metode kualitatif lapangan yang memungkinkan merumuskan rekomendasi strategis dan solusi praktis yang relevan bagi penguatan tata kelola SPBE.

Selain itu, studi Affandi et al. (2023) yang menggunakan analisis kualitatif di Makassar berfokus pada hambatan regulasi dan fasilitas, namun tidak mengaitkan temuan dengan strategi peningkatan indeks SPBE secara sistematis maupun menggunakan model evolusi pemerintahan digital. Penelitian ini menutup celah tersebut dengan pendekatan teoritik dan empiris yang kuat sekaligus menyediakan solusi yang aplikatif.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan domain tata kelola dalam pelaksanaan SPBE di Kota Pangkalpinang

II. METODE

Pendekatan Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk menggali secara mendalam dinamika penguatan domain tata kelola dalam implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pangkalpinang. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan utama penelitian, yaitu untuk mengeksplorasi bentuk-bentuk faktor penguatan dan hambatan dalam pengelolaan tata kelola SPBE serta menganalisis strategi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami kondisi faktual di lapangan, proses sosial yang berlangsung, serta persepsi masyarakat terhadap kebijakan penguatan tata kelola SPBE yang dinilai membawa dampak signifikan terhadap tata kelola pemerintahan daerah.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang, Kantor Pemerintah Kota Pangkalpinang, serta beberapa wilayah perangkat daerah dan komunitas yang terlibat langsung dalam implementasi SPBE. Dengan mengunjungi lokasi-lokasi tersebut, peneliti dapat memperoleh data yang lebih representatif mengenai kondisi nyata di lapangan serta tantangan yang dihadapi oleh perangkat daerah dan masyarakat dalam proses penguatan tata kelola SPBE.

Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih satu bulan, yaitu dari tanggal 6 sampai 25 Januari 2025, memberikan waktu yang cukup bagi peneliti untuk melakukan wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumentasi yang dibutuhkan guna memperoleh data yang valid, komprehensif, dan mendalam.

Metode kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan secara menyeluruh dinamika sosial yang terjadi di Kota Pangkalpinang, termasuk interaksi antara

perangkat daerah serta antara pemerintah dengan masyarakat dalam pelaksanaan tata kelola SPBE. Metode ini juga memungkinkan fleksibilitas dalam menghadapi dinamika sosial yang terjadi selama proses penelitian. Menurut Nurdin dan Hartati (2019:42), pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi kondisi objek secara alami dengan peneliti sebagai instrumen utama. Hal ini sejalan dengan pendapat Simangunsong (2017:190) yang menyatakan bahwa pendekatan kualitatif deskriptif dapat beradaptasi dengan perubahan informasi yang terjadi di lapangan, sehingga relevan digunakan dalam studi sosial dinamis seperti tata kelola pemerintahan.

Penelitian ini melibatkan informan yang dipilih secara purposif berdasarkan tingkat relevansi dan keterlibatan mereka dalam isu penguatan tata kelola SPBE di Kota Pangkalpinang. Informan utama meliputi Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang, pejabat yang menangani bidang pengembangan SPBE, tokoh masyarakat lokal, serta staf teknis perangkat daerah yang berperan dalam layanan digital. Pemilihan informan dilakukan karena mereka memiliki informasi kunci baik dari sisi kebijakan maupun dari perspektif teknis dan sosial di tingkat akar rumput.

Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan secara selektif, yakni mereka yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung dalam isu penguatan tata kelola SPBE. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan format semi-terstruktur agar memungkinkan eksplorasi naratif dari para informan. Selain itu, observasi lapangan dilakukan di beberapa titik strategis seperti unit kerja Dinas Komunikasi dan Informatika serta perangkat daerah yang menggunakan aplikasi SPBE untuk mengamati praktik dan kendala yang muncul. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data sekunder melalui arsip kebijakan, laporan evaluasi, serta data pendukung lainnya.

Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (2014), yang terdiri dari tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi penting yang relevan dengan fokus penguatan tata kelola SPBE. Penyajian data disusun dalam bentuk narasi analitis dan matriks temuan. Kesimpulan ditarik secara bertahap dengan melakukan verifikasi silang terhadap temuan lapangan dan dokumen yang diperoleh. Teknik ini dipilih karena mampu mengorganisasi data sosial yang kompleks secara sistematis, serta memungkinkan peneliti untuk membangun pemahaman yang utuh terhadap dinamika penguatan tata kelola SPBE di Kota Pangkalpinang.

Penelitian berlandaskan teori Model Evolusi Pemerintahan Digital (Digital Governance Evolution Model). (Janowski, 2015) sebagai fondasi merumuskan penguatan domain tata kelola untuk meningkatkan indeks SPBE.

Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan deskripsi yang komprehensif mengenai dinamika penguatan tata kelola SPBE serta kontribusi nyata dalam merancang strategi kebijakan berbasis lokal yang efektif dan berkelanjutan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

PENGUATAN DOMAIN TATA KELOLA SPBE SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN INDEKS SPBE KOTA PANGKALPINANG

Penelitian ini dilaksanakan pada periode 6–25 Januari 2025 di Kota Pangkalpinang, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Tujuan utama penelitian ini adalah mengidentifikasi dan menganalisis dinamika penguatan domain tata kelola dalam implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat Pemerintah Kota Pangkalpinang. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pejabat terkait, observasi langsung di lapangan, serta studi dokumentasi resmi. Pendekatan penelitian ini mengacu pada Model Evolusi Pemerintahan Digital dari Janowski (2015) yang terdiri atas empat dimensi utama, yaitu digitization (digitalisasi), transformation (transformasi), engagement (keterlibatan), dan contextualization (kontekstualisasi kebijakan),

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, SPBE merupakan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan kualitas layanan publik dan efektivitas kerja pemerintahan. Implementasi SPBE sudah menjadi keharusan di era digital, sekaligus memenuhi tuntutan transparansi dan reformasi birokrasi yang kian mendesak. Pemerintah Kota Pangkalpinang secara sistematis melakukan pemantauan dan evaluasi implementasi SPBE dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020, yang menitikberatkan pengukuran kematangan penerapan SPBE berdasarkan kapabilitas layanan dan proses di berbagai perangkat daerah.

3. 1 Digitization (Teknologi dalam Pemerintahan)

Dimensi digitization berfokus pada digitalisasi proses administratif konvensional, mulai dari tahap perencanaan strategis, pelaksanaan kegiatan, hingga pelaporan yang seluruhnya diupayakan berbasis digital untuk menciptakan transparansi dan akuntabilitas. Dalam implementasi di Kota Pangkalpinang, arsitektur SPBE yang menjadi fondasi pengintegrasian layanan digital masih berada dalam tahap pengembangan. Meskipun peta arsitektur SPBE sudah disusun, berbagai tantangan muncul, seperti belum seragamnya standar pengembangan sistem di tiap perangkat daerah, interoperabilitas yang belum optimal, serta keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia yang berkompeten. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dalam wawancara menyampaikan bahwa dukungan anggaran yang fleksibel dan koordinasi yang lebih baik antar perangkat daerah sangat dibutuhkan untuk mengakselerasi implementasi arsitektur tersebut. Selanjutnya, peta rencana SPBE yang menjadi pedoman strategis baru selesai pada akhir 2024, sehingga pada tahun 2023 belum memberikan panduan yang cukup untuk integrasi dan sinergi yang optimal. Faktor lain yang menghambat adalah kurangnya sinkronisasi antara pemerintah pusat dan daerah, serta keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Kondisi ini menyebabkan implementasi SPBE masih berjalan sektoral dan terfragmentasi. Aspek keterpaduan antara rencana strategis dan anggaran juga belum optimal, dimana banyak program digitalisasi yang belum mendapatkan alokasi dana memadai, sehingga pelaksanaan program digitalisasi berjalan secara bertahap dan kurang maksimal. Kepala Dinas menekankan bahwa perencanaan SPBE sudah menjadi prioritas, tetapi hambatan anggaran dan koordinasi perangkat daerah harus segera diatasi dengan strategi pendanaan alternatif dan penguatan koordinasi lintas instansi agar digitalisasi pemerintahan dapat berkelanjutan dan terarah.

3.2 Transformation (Pemerintahan Elektronik)

Dimensi transformation mencerminkan perubahan fundamental pada proses internal pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Kota Pangkalpinang telah mengembangkan beberapa aplikasi digital seperti Portal Satu Data, E-Smile, dan Si-Mentari yang dirancang untuk memudahkan akses layanan publik dan mempercepat proses birokrasi. Namun, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mengakui bahwa inovasi proses bisnis SPBE ini masih terhambat oleh keterbatasan anggaran, kekurangan tenaga ahli SDM, dan variasi tingkat adopsi teknologi antar perangkat daerah. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik menyampaikan bahwa edukasi dan sosialisasi sudah dilakukan, tetapi masih banyak masyarakat yang belum familiar dengan layanan digital sehingga edukasi perlu diperluas. Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government menambahkan perlunya peningkatan interoperabilitas sistem dan kolaborasi dengan pihak swasta sebagai langkah strategis percepatan transformasi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa Kota Pangkalpinang masih dalam tahap transisi dari digitalisasi sederhana menuju transformasi digital yang menyeluruh, dimana proses bisnis masih berjalan secara sektoral dan belum didesain ulang secara mendalam. Agar transformasi digital dapat terwujud secara optimal, perlu adanya reformulasi proses birokrasi, peningkatan kapasitas SDM, serta kolaborasi lintas sektor yang terstruktur dan intensif sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan dapat dicapai secara nyata.

3. 3 Engagement (Tata Kelola Elektronik)

Dimensi engagement menyoroti hubungan eksternal pemerintahan dengan masyarakat dan pemangku kepentingan melalui partisipasi aktif, kolaborasi, dan integrasi layanan digital. Kota Pangkalpinang sudah memiliki pusat data berbasis lokal untuk penyimpanan informasi pemerintahan, namun kapasitas infrastruktur masih terbatas dan sistem keamanan data memerlukan peningkatan signifikan. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika menjelaskan bahwa keterbatasan sumber daya manusia di bidang keamanan siber menjadi kendala utama, sementara Kepala Bidang Persandian dan Statistik mengungkapkan bahwa sistem backup data masih manual dan keamanan siber belum optimal sehingga perlu pengembangan sistem otomatisasi dan peningkatan proteksi keamanan. Jaringan intra pemerintahan yang menghubungkan berbagai perangkat daerah pun belum menjangkau seluruh instansi dan kapasitasnya terbatas sehingga pertukaran data antar lembaga belum maksimal. Sistem keamanan jaringan masih dasar dan belum dilengkapi firewall canggih untuk mencegah serangan siber, yang menjadi fokus perbaikan utama. Selain itu, sistem penghubung layanan antar instansi digital banyak berjalan mandiri tanpa integrasi yang memadai sehingga menghambat efisiensi dan efektivitas layanan digital. Rendahnya kesadaran dan keterlibatan perangkat daerah serta kendala teknis dalam standarisasi data dan teknologi turut memperlambat pengembangan ekosistem layanan digital terpadu. Oleh karena itu, penguatan sinergi lintas sektor antara pemerintah, swasta, dan komunitas profesional TI serta peningkatan kapasitas infrastruktur, pengembangan SDM melalui pelatihan khusus, dan implementasi pusat data berbasis cloud yang profesional menjadi langkah strategis untuk memperkuat dimensi engagement dalam pengelolaan layanan publik digital di Kota Pangkalpinang.

3.4 Contextualization (Kebijakan Berbasis Konteks)

Dimensi contextualization menekankan pentingnya penerapan digital government yang disesuaikan dengan konteks sosial, politik, dan kebijakan lokal. Kota Pangkalpinang telah membentuk tim koordinasi SPBE yang berfungsi merancang kebijakan, mengawasi

pelaksanaan, dan mengevaluasi sistem digital pemerintahan. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika menyampaikan bahwa meskipun tim rutin menggelar rapat, koordinasi antar perangkat daerah masih belum optimal karena rendahnya pemahaman teknis dan kesadaran akan pentingnya SPBE. Sekretaris Dinas menambahkan bahwa pelatihan dan sosialisasi intensif diperlukan agar perangkat daerah dapat menjalankan arahan tim secara efektif dan konsisten. Kolaborasi dengan berbagai instansi pusat, daerah, dan pihak ketiga juga sudah terjalin, seperti integrasi data dengan instansi pusat untuk meningkatkan interoperabilitas layanan, namun masih terkendala oleh kurangnya standarisasi sistem dan format data sehingga integrasi belum maksimal. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik menuturkan bahwa kerja sama dengan universitas dan penyedia teknologi sudah dilakukan, tetapi pemanfaatannya belum optimal karena keterbatasan infrastruktur dan regulasi yang belum mendukung inovasi serta kerja sama jangka panjang. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM, pengembangan pedoman teknis integrasi layanan, penyesuaian kebijakan pengadaan teknologi, serta evaluasi rutin sistem bersama pihak ketiga sangat diperlukan agar implementasi SPBE di Kota Pangkalpinang berjalan terintegrasi, responsif terhadap tantangan lokal, dan inklusif sesuai prinsip contextualization.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa dokumentasi dan standarisasi kebijakan memang menjadi fondasi penting dalam tata kelola SPBE, sesuai dengan temuan Taqiya et al. (2020) mengenai kematangan SPBE di Jawa Timur. Namun, kendala serius terkait interoperabilitas sistem dan koordinasi antar perangkat daerah yang ditemukan di Kota Pangkalpinang menunjukkan bahwa tingkat kematangan yang dilaporkan oleh Taqiya et al. belum sepenuhnya mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Oleh sebab itu, temuan tersebut perlu dipandang dengan kritis dan aspek kematangan SPBE pada konteks ini dapat dikatakan belum mencapai tingkat optimal, sehingga temuan optimis Taqiya et al. ditolak sebagian oleh penelitian ini.

Kajian Arief dan Yunus Abbas (2021) mengenai hambatan penerapan SPBE yang mengelompokkan faktor budaya, SDM, dan infrastruktur TI sebagai penghambat utama, sangat relevan dengan kondisi yang ditemui di Kota Pangkalpinang. Temuan ini dengan jelas diterima karena menggambarkan secara komprehensif berbagai hambatan yang dialami. Akan tetapi, pendekatan studi literatur mereka yang tidak melibatkan data lapangan dianggap kurang mampu menangkap dinamika koordinasi dan budaya organisasi yang kompleks. Oleh karenanya, aspek tersebut dalam penelitian ini dinilai kurang lengkap dan oleh sebab itu temuan dari sisi keterbatasan kajian literatur tersebut ditolak sebagai gambaran penuh hambatan di lapangan.

Dalam kajian Rahmatullah (2021), keberhasilan smart governance yang ditandai dengan penerapan kebijakan dan transparansi data di Kabupaten Tanjung Jabung Timur sejalan dengan pentingnya aspek kebijakan yang juga ditemukan dalam penelitian ini. Namun, kondisi rendahnya partisipasi publik dan literasi digital yang ditemukan di Pangkalpinang menunjukkan bahwa hasil yang dicapai Rahmatullah tidak dapat langsung diaplikasikan. Dengan demikian, temuan Rahmatullah yang menganggap penerapan smart governance sudah cukup berjalan ditolak dalam konteks Pangkalpinang, sementara aspek kebijakan dan transparansi yang mereka soroti tetap diterima sebagai hal yang esensial.

Sarofah (2022) yang menyoroti pentingnya integrasi, kolaborasi, dan kepemimpinan sebagai kunci keberhasilan smart governance temuan tersebut sepenuhnya diterima dan bahkan

diperkuat oleh penelitian ini, terutama terkait rendahnya integrasi pelayanan antar lembaga yang menjadi kendala utama. Namun, penelitian ini menambahkan dimensi resistensi budaya organisasi dan politik internal sebagai hambatan serius yang sebelumnya kurang mendapat perhatian, sehingga aspek hambatan struktural dan politis tersebut perlu dipandang sebagai pelengkap yang signifikan bagi temuan Sarofah.

Affandi et al. (2023) menunjukkan bahwa regulasi dan fasilitas pelayanan menjadi hambatan dalam penerapan smart governance di Makassar, yang mana temuan tersebut juga diterima oleh penelitian ini karena relevan dengan situasi yang ada di Pangkalpinang. Namun, pernyataan mereka tentang dukungan sosial dan SDM yang memadai tidak sepenuhnya sesuai dengan kenyataan lapangan yang ditemukan. Dukungan tersebut masih bersifat fragmentaris dan tidak merata, sehingga temuan optimis mengenai dukungan stakeholder ini ditolak dalam konteks penelitian ini.

Secara keseluruhan, meskipun penelitian terdahulu memberikan kerangka penting dalam memahami implementasi SPBE dan smart governance, penelitian ini mengingatkan bahwa kondisi lokal dan konteks operasional yang unik sangat menentukan capaian implementasi. Dengan demikian, sebagian besar temuan terdahulu dapat diterima sebagai landasan, namun beberapa asumsi optimis dan generalisasi perlu dikaji ulang dan bahkan ditolak ketika diaplikasikan pada konteks Kota Pangkalpinang yang menunjukkan tantangan dan kompleksitas lebih besar. Pendekatan lapangan kualitatif dalam penelitian ini memperkaya pemahaman dengan menyajikan gambaran yang lebih kontekstual dan holistik mengenai penguatan domain tata kelola SPBE.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian mengenai penguatan domain tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pangkalpinang, dapat disimpulkan beberapa hal penting. Pertama, pengelolaan SPBE di Kota Pangkalpinang masih dalam tahap pengembangan dan penyempurnaan. Penguatan domain tata kelola SPBE dilakukan melalui empat dimensi Model Evolusi Pemerintahan Digital. Hasil implementasi tata kelola SPBE di Kota Pangkalpinang menunjukkan perkembangan yang belum merata.

Pada dimensi **Digitization**, proses digitalisasi dasar seperti arsitektur SPBE dan peta rencana sudah tersedia, tetapi belum sepenuhnya terintegrasi. Untuk dimensi **Transformation**, pengembangan aplikasi SPBE sudah terlihat, meskipun masih terbatas pada sektor tertentu. Dimensi **Engagement** masih menghadapi tantangan dalam keterhubungan jaringan dan pemanfaatan sistem penghubung layanan. Sementara itu, pada dimensi **Contextualization**, seperti efektivitas tim koordinasi dan kolaborasi lintas instansi, belum optimal dalam mendukung kebijakan digital yang adaptif dan kontekstual. Secara keseluruhan, penguatan perlu dilakukan secara menyeluruh pada semua dimensi ini untuk mendorong kematangan tata kelola SPBE yang berkelanjutan.

Faktor utama yang menyebabkan rendahnya indeks SPBE adalah kurangnya koordinasi antar perangkat daerah, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK), serta rendahnya pemahaman dan kesadaran akan pentingnya penerapan SPBE. Kendala lainnya juga termasuk keterbatasan anggaran yang berdampak pada pengembangan sistem dan pemeliharaan infrastruktur SPBE.

Pemerintah Kota Pangkalpinang telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan indeks SPBE, seperti penguatan koordinasi melalui pembentukan tim koordinasi SPBE,

penyusunan peta rencana SPBE, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan sosialisasi. Selain itu, rencana pengembangan dashboard pemantauan kinerja SPBE juga telah diterapkan untuk mengukur efektivitas implementasi dan memberikan rekomendasi kebijakan berbasis data.

Keterbatasan Penelitian Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal waktu, cakupan wilayah, dan sumber data. Studi ini hanya dilakukan di Kota Pangkalpinang sebagai lokasi penerima dampak penguatan tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sehingga tidak mencakup wilayah lain yang juga terpengaruh oleh penerapan SPBE. Selain itu, akses terbatas menyebabkan tidak semua aktor kunci seperti pejabat provinsi, pengusaha, dan kelompok rentan lainnya berhasil diwawancarai secara langsung. Keterbatasan ini mengakibatkan analisis yang dihasilkan belum dapat menggambarkan secara menyeluruh dinamika pengelolaan SPBE dari semua sisi yang ada.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work) Penelitian lanjutan sangat disarankan untuk memperluas pemahaman mengenai dinamika penguatan tata kelola SPBE di daerah-daerah lain. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan secara komparatif antara Kota Pangkalpinang dan daerah lainnya yang juga tengah mengimplementasikan SPBE, untuk mengidentifikasi pola umum dan perbedaan yang muncul dalam penerapan SPBE di berbagai wilayah. Dengan demikian, dapat diperoleh gambaran yang lebih holistik tentang kendala dan tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan SPBE di Indonesia.

Selanjutnya, pendalaman terhadap strategi penyelesaian masalah yang dilakukan oleh pemerintah daerah sangat diperlukan, termasuk evaluasi terhadap efektivitas kebijakan dan program-program Kesbangpol dalam memperkuat tata kelola SPBE. Penelitian ke depan juga dapat mengkaji pemanfaatan teknologi partisipatif dalam penyusunan kebijakan yang lebih inklusif dan transparan, guna mendorong keberlanjutan dan akuntabilitas sistem pemerintahan berbasis elektronik yang lebih baik di masa depan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang beserta seluruh jajaran, yang telah memberikan izin, dukungan, serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan lancar.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Terima kasih kepada narasumber, pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan, informasi, dan wawasan yang sangat berarti untuk kelancaran dan keberhasilan penelitian ini.

Tanpa bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak tersebut, penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan mendapatkan balasan yang setimpal.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, A., Nawawi, J., & Syamsu, S. (2023). Analisis Smart Governance di Kota Makassar. *Kolaborasi: Jurnal ...*, 9. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/10833%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/download/10833/6285>
- Almadani, M., Cahyani, A. A. D., & Khadafi, M. (2024). the Influences of Electronic-Based Government System (Spbe) Implementation on Performance Accountability in the Regional Secretariat of South Sulawesi Province. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 12(1), 96–132. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v12i1.4057>
- Arief, A., & Yunus Abbas, M. (2021). Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *PROtek : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro*, 8(1), 1– 6. <https://doi.org/10.33387/protk.v8i1.1978>
- Awaludin, L. (2019). Strategi Penguatan Kompetensi Sdm Teknologi Informasi&Komunikasi (Tik) Dalam Mengoptimalkan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe). *Paradigma POLISTAAT Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(2), 118–134. <https://doi.org/10.23969/paradigmapolistaat.v2i2.2115>
- Giffinger, R. (2007). Smart cities Ranking of European medium-sized cities. *Research Institute for Housing, Urban and Mobility Services*, 16(October), 1–24. <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S026427519800050X>
- Hidayah, E. S., & Almadani, M. (2022). Analisis Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2), 49–67. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v4i2.2680>
- Janowski, T. (2015). Digital Government Evolution: From Transformation to Contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Mellouli, S., Luna-Reyes, L. F., & Zhang, J. (2014). Smart government, citizen participation and open data. *Information Polity*, 19(1–2), 1– 4. <https://doi.org/10.3233/IP-140334>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Nurdin, M., & Hartati, N. (2019). *Pendekatan kualitatif dalam penelitian sosial dan kebijakan*. Penerbit Universitas Terbuka.
- Rahmatullah, A. F. (2021). Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance dalam paradigma Smart City di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. *Ijd-Demos*, 3(2). <https://doi.org/10.37950/ijd.v3i2.87>
- Sartika, I. (2023). Kepemimpinan Pemerintahan Dalam Transformasi Digital di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2), 222–236. <https://doi.org/10.33701/jiabd.v15i2.3830>
- Sarofah, R. (2022). Transformasi Pemerintah Lokal : Penerapan Smart Governance Melalui Konsep Kolaboratif Di Indonesia. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 20(1), 372–378.
- Scholl, H. J., & AlAwadhi, S. (2016). Smart governance as key to multi- jurisdictional smart city initiatives: The case of the eCityGov Alliance. *Social Science Information*, 55(2), 255–277. <https://doi.org/10.1177/0539018416629230>
- Simangunsong, R. (2017). *Fleksibilitas metode kualitatif dalam penelitian sosial dan kebijakan*. Bandung: Alfabeta.
- Taqiya, N. A., Mukaromah, S., & Pratama, A. (2020). Analisis Tingkat Kematangan Spbe Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Timur. *SCAN - Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(1), 22–33. <https://doi.org/10.33005/scan.v15i1.1849>