

# OPTIMALISASI *WEBSITE* SIMAK BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM Mendukung *SMART GOVERNMENT* DI KOTA PADANG PANJANG

Samantha Aura Manthovani  
NPP. 33.0154

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan  
Email: [samanthaaura.sa@gmail.com](mailto:samanthaaura.sa@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Dedhy Guntoro, SE, MM  
Email : [dedhy\\_guntoro@ipdn.ac.id](mailto:dedhy_guntoro@ipdn.ac.id)

## ABSTRACT

**Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap):** The Padang Panjang City Government has developed the Personnel Management Information System (SIMAK) through a website since 2018, but since its operation, the optimization of this website by the State Civil Apparatus (ASN) has never been comprehensively evaluated, even though the completeness rate of employee data only reaches 57% and there is still negligence in data updating. **Purpose:** This study aims to analyze the optimization of the SIMAK website in supporting employment tasks, identify the factors faced by ASN in using SIMAK, and determine the efforts made by BKPSDM in optimizing SIMAK utilization. **Method:** This study employs a qualitative approach with a phenomenological study method. Data were collected through in-depth interviews with 9 informants consisting of SIMAK managers and users, observation, and documentation. Data analysis was performed using NVivo 12 Plus software, applying the DeLone & McLean information system success model and Braun & Clarke's thematic analysis. **Result/Findings:** SIMAK optimization has not been fully achieved. Manager support emerged as the most dominant theme (12 references) with an imbalanced ratio of city admins to users (1:253.5) and the absence of formal training. Data security became a major issue (9 references) because the system had experienced cyber attacks due to expired firewall licenses. The inhibiting factors are multidimensional, including low awareness among ASN, limited digital literacy of senior employees, frequent system stability disruptions, and minimal structured socialization. BKPSDM's efforts remain limited to technical coordination, appeals, and system introduction socialization. **Conclusion:** This study recommends increasing the number of managers, providing continuous technical training, strengthening system security, improving server capacity, implementing practical training programs for senior employees, and integrating SIMAK with e-TPP to create tangible consequences for negligent employees.

**Keywords:** Optimization; SIMAK; Smart Government; DeLone & McLean; BKPSDM.

## ABSTRAK

**Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap):** Pemerintah Kota Padang Panjang telah mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMAK) melalui *website* sejak tahun 2018, namun sejak beroperasi, optimalisasi pemanfaatan *website* ini oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) belum pernah dievaluasi secara komprehensif meskipun tingkat kelengkapan data ASN baru mencapai 57% dan masih terdapat kelalaian dalam pemutakhiran data. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi *website* SIMAK dalam mendukung tugas kepegawaian, mengidentifikasi faktor yang dihadapi ASN dalam menggunakan SIMAK, serta mengetahui upaya BKPSDM dalam

mengoptimalkan pemanfaatan SIMAK. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi fenomenologi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap 9 informan yang terdiri dari pengelola dan pengguna SIMAK, observasi, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak NVivo 12 Plus menggunakan model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean dan analisis tematik Braun & Clarke. **Hasil/Temuan:** Optimalisasi SIMAK belum sepenuhnya tercapai. Dukungan pengelola menjadi tema paling dominan (12 *references*) dengan rasio admin kota terhadap pengguna yang tidak seimbang (1:253,5) serta tidak adanya pelatihan formal. Keamanan data menjadi isu utama (9 *references*) karena sistem pernah mengalami serangan *cyber*akibat lisensi *firewall* yang habis. Faktor penghambat bersifat multidimensi meliputi rendahnya kesadaran ASN, keterbatasan literasi digital pegawai senior, stabilitas sistem yang sering terganggu, serta minimnya sosialisasi terstruktur. Upaya BKPSDM masih terbatas pada koordinasi teknis, imbauan, dan sosialisasi pengenalan sistem. **Kesimpulan:** Penelitian ini merekomendasikan penambahan jumlah pengelola, pelatihan teknis berkelanjutan, penguatan keamanan sistem, peningkatan kapasitas server, program pelatihan praktis bagi ASN senior, serta integrasi SIMAK dengan e-TPP untuk menciptakan konsekuensi nyata bagi ASN yang lalai.

**Kata Kunci:** Optimalisasi; SIMAK; Smart Government; DeLone & McLean; BKPSDM.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era revolusi industri 4.0 dan masyarakat 5.0 telah secara fundamental mentransformasi paradigma *governance* secara global. Dalam perubahan masif ini, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) tidak lagi hanya menjadi elemen pendukung, tetapi telah menjelma menjadi tulang punggung utama dari setiap perubahan yang terjadi. Sistem TIK kini tidak lagi dipandang sebagai alat bantu semata untuk operasional sehari-hari, melainkan telah berevolusi menjadi infrastruktur kritis yang secara proaktif mendorong efisiensi, transparansi, dan inovasi dalam setiap lini organisasi, termasuk di dalamnya sektor publik yang kini dituntut untuk beradaptasi dengan cepat (Janowski, 2016).

Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi di sektor publik, sebuah inisiatif yang sering disebut sebagai *e-government*, telah mengalami evolusi yang substansial. Evolusi ini tidak lagi terbatas pada sekadar menyediakan informasi statis (*stadia presence*) yang merupakan fase awal, melainkan telah bergerak menuju tingkat interaksi, transaksi, dan integrasi yang lebih kompleks dan menyeluruh (Layne & Lee, 2001). Dalam konteks perkembangan transformatif ini, salah satu bidang yang secara signifikan mendapatkan dampak positif adalah Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Manajemen SDM berbasis digital, atau yang dikenal dengan istilah E-HRM (*Electronic Human Resource Management*) telah secara fundamental mentransformasi proses-proses konvensional yang mencakup mulai dari rekrutmen dan penggajian, hingga penilaian kinerja, pengembangan karir, dan seluruh administrasi kepegawaian (Strohmeier, 2020).

Konsep *e-government* kini telah mengalami evolusi yang signifikan, bergerak maju menuju paradigma yang terintegrasi, dikenal sebagai *smart government*. Konsep baru ini tidak hanya berfokus pada digitalisasi layanan, melainkan juga menekankan pada pemanfaatan TIK yang cerdas dan terintegrasi, untuk secara proaktif menciptakan nilai publik yang lebih luas. *Smart government* pada hakikatnya bukan sekadar tentang mengadopsi teknologi mutakhir, intinya terletak pada bagaimana teknologi tersebut diadopsi dan digunakan secara efektif dan strategis untuk meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih responsif dan personal, mendorong partisipasi masyarakat secara aktif dalam proses kebijakan, memfasilitasi

kolaborasi antar instansi, dan menciptakan tata kelola pemerintahan yang jauh lebih transparan dan akuntabel (Gil-Garcia, et al., 2019; Mellouli et al., 2014)

Sejalan dengan tren global dan nasional, Kota Padang Panjang, Provinsi Sumatera Barat menunjukkan komitmen kuat dalam mengadopsi teknologi untuk memajukan pelayanan publik. Penelitian Maharani dkk. (2024) mengungkapkan bahwa pengembangan *e-government* di Kota Padang Panjang telah berjalan baik dalam memenuhi tiga elemen utama yaitu *support*, *capacity*, dan *value*, meskipun masih terdapat kendala pada infrastruktur TIK. Terobosan inovasi perdananya diwujudkan melalui program e-kelurahan, yang mulai diterapkan sejak September 2016. Program ini menjadi pionir pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam pelayanan publik di kota tersebut, dengan menggunakan sistem berbasis *website* untuk memudahkan masyarakat mengurus berbagai administrasi dan layanan. Inisiatif ini sepenuhnya datang dari Pemerintah Kota Padang Panjang untuk meningkatkan kualitas layanan dan transparansi birokrasi. Keberhasilan inisiatif ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki peran krusial dalam memimpin transformasi digital. Berlanjut dari keberhasilan ini, komitmen terhadap *e-government* semakin diperkuat pada tahun 2017, ditandai dengan pengembangan aplikasi lain seperti SITAMPAN dan SIMAK yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo).

Kota Padang Panjang, sebagai salah satu kota yang memiliki komitmen kuat untuk terus maju dan berinovasi, telah secara resmi mencanangkan dirinya untuk mengimplementasikan konsep *Smart City*. Dalam visi besar ini, *Smart Government* menjadi salah satu pilar utama yang sangat krusial. Guna mewujudkan visi besar itu, Pemerintah Kota Padang Panjang telah mengambil langkah proaktif dengan menginisiasi dan mengembangkan berbagai layanan berbasis digital yang ditujukan untuk mendukung kepentingan publik. Komitmen kuat ini tidak hanya merupakan inisiatif lokal, tetapi juga sejalan dengan upaya nasional yang lebih luas untuk mendorong transformasi digital pemerintahan (SPBE). Upaya ini tercermin dari amanat yang terkandung dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang secara spesifik mengamanatkan agar pemerintah daerah di seluruh Indonesia memperkuat tata kelola pemerintahan elektronik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan publik yang lebih baik, efisien, dan modern.

Salah satu domain yang paling krusial dalam upaya mewujudkan *Smart Government* di Kota Padang Panjang adalah pengelolaan SDM Aparatur yang tidak hanya profesional tetapi juga akuntabel. Ini merupakan fondasi yang sangat penting untuk memastikan bahwa roda pemerintahan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Untuk menjawab kebutuhan mendesak ini, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), sebagai instansi yang secara langsung bertanggung jawab penuh atas seluruh pengelolaan kepegawaian di lingkungan Kota Padang Panjang, telah mengambil langkah strategis. Langkah tersebut adalah dengan mengimplementasikan sebuah sistem informasi manajemen kepegawaian yang modern. Sistem ini dikenal dengan nama Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMAK) dan dapat diakses melalui portal resminya <https://simak.padangpanjang.go.id>. Inisiatif ini menandai komitmen nyata BKPSDM dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan tata kelola SDM di sektor publik.

*Website* SIMAK BKPSDM, yang secara resmi diluncurkan pada Tahun 2018, dirancang dengan visi menjadi portal yang sepenuhnya terpadu. Tujuannya adalah untuk secara efisien mengelola seluruh data dan proses yang berkaitan dengan kepegawaian. Di dalamnya, terdapat beragam fitur yang memuat data esensial, mulai dari data kepegawaian dasar (mencakup riwayat jabatan dan kepangkatan), data pribadi yang terperinci, catatan terkait hukuman disiplin, informasi tentang gaji berkala, pengajuan dan persetujuan cuti, serta berbagai data

tambahan lainnya yang relevan. Tujuan utama dari pengembangan sistem ini sangat jelas, yaitu untuk menciptakan sebuah *database* kepegawaian yang benar-benar terintegrasi dan akurat bagi penggunaannya, yaitu seluruh ASN Kota Padang Panjang. *Database* ini dirancang sedemikian rupa agar dapat diakses dengan mudah kapan pun dan di mana pun oleh ASN yang bersangkutan, serta oleh pihak-pihak yang memiliki kewenangan. Ketersediaan data yang *real-time* dan mudah diakses ini bertujuan untuk bisa mempercepat proses layanan internal dan mendukung pengambilan keputusan strategis yang lebih tepat dan cepat di bidang SDM. Dengan demikian, SIMAK menjadi alat vital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen kepegawaian.

Di balik tujuan strategisnya sebagai basis data terpusat, terdapat tantangan mendasar dalam hal kelengkapan dan akurasi data yang diinput oleh pengguna (ASN Kota Padang Panjang). Berdasarkan data internal sistem SIMAK per 1 Desember 2025 yang penulis amati, dari total 2.051 pengguna aktif *website* SIMAK, sebagian besar data kepegawaian belum mencapai kelengkapan 100%. Sebagai contoh, *progress* pengisian data untuk sejumlah pegawai masih berkisar pada angka 57%, yang mengindikasikan bahwa hampir setengah dari data yang seharusnya terisi masih belum lengkap. Fenomena ketidaklengkapan data ini menjadi titik kritis yang berpotensi mengganggu fungsi ideal SIMAK sebagai sumber data utama yang terpercaya. Penelitian Viontita & Mahendrawathi (2024) yang mengevaluasi sistem administrasi kependudukan Surabaya menggunakan model DeLone & McLean juga menemukan bahwa kelengkapan data menjadi salah satu indikator kritis keberhasilan sistem informasi pemerintah. Padahal, konsep sistem informasi terpadu seperti SIMAK bertumpu pada prinsip bahwa data yang tersedia di dalamnya adalah lengkap, akurat, dan siap pakai kapan pun dibutuhkan. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa partisipasi aktif ASN dalam memutakhirkan datanya sendiri masih belum optimal.

Berdasarkan pengamatan tidak langsung selama magang III pada bulan April-Mei 2025 di BKPSDM, terdapat indikasi bahwa data kepegawaian dalam *website* SIMAK kerap belum lengkap ketika dibutuhkan secara mendesak. Hal ini diduga menyebabkan pihak BKPSDM menghubungi ASN secara terpisah untuk meminta kelengkapan data, suatu praktik yang tampaknya belum sejalan dengan tujuan integrasi data melalui SIMAK. Fenomena ini mengindikasikan kesenjangan antara ketersediaan sistem digital dan tingkat pemanfaatannya oleh ASN. Padahal, partisipasi aktif aparatur merupakan indikator kunci keberhasilan *smart government*. Beberapa permasalahan yang diduga menghambat optimalisasi SIMAK antara lain belum maksimalnya pemanfaatan fitur yang tersedia, kendala aspek kemudahan penggunaan (*usability*), serta kemungkinan belum terintegrasinya sistem secara penuh dengan *platform* lain di lingkungan pemerintah kota. Kendala-kendala tersebut berpotensi menghambat terwujudnya efisiensi dan efektivitas layanan kepegawaian yang menjadi ciri esensial *smart government*.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh celah penelitian (*research gap*) yang signifikan, yaitu belum adanya penelitian yang secara khusus menggabungkan analisis terhadap seluruh ASN Kota Padang Panjang sebagai pengguna SIMAK dengan pendekatan analisis data kualitatif yang sistematis menggunakan model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean (2003). Penelitian-penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Rahayu dkk. (2024) tentang aplikasi presensi Simak Dihati dan Handayani dkk. (2024) tentang aplikasi e-kinerja, lebih banyak berfokus pada aplikasi *task-specific* yang penggunaannya cenderung wajib dan terstruktur. Sementara itu, penelitian Setyawan & Prabawati (2021) tentang implementasi SAPK lebih menekankan pada faktor pendukung seperti komunikasi dan kompetensi SDM. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan melakukan kajian mendalam terhadap

optimalisasi *website* SIMAK sebagai sistem informasi terpadu dalam konteks *smart government* di Kota Padang Panjang.

### 1.3 Urgensi Penelitian

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya melakukan evaluasi pasca-implementasi (*post-adoption evaluation*) terhadap *website* SIMAK Kota Padang Panjang yang belum pernah dievaluasi secara komprehensif sejak diluncurkan pada tahun 2018, guna mengisi kekosongan literatur keilmuan teknologi rekayasa informasi pemerintahan di Indonesia yang selama ini masih didominasi oleh kajian niat awal adopsi menggunakan model TAM/UTAUT (Rahayu et al., 2024; Handayani et al., 2024). Jika penelitian ini tidak segera dilakukan, permasalahan teknis operasional yang dikeluhkan ASN seperti kelambatan respons sistem, gangguan stabilitas, serta kegagalan pemutakhiran data akan terus berlarut-larut tanpa solusi berbasis data (*evidence-based*), yang berisiko memicu rendahnya kepatuhan ASN dalam memutakhirkan data pribadi (Sharma et al., 2025) dan menggagalkan tujuan efisiensi serta akurasi data dalam sistem informasi pemerintah (Viontita & Mahendrawathi, 2024). Oleh karena itu, studi ini mendesak dilaksanakan agar BKPSDM Kota Padang Panjang mendapatkan rekomendasi ilmiah melalui model DeLone & McLean (2003) untuk menentukan prioritas perbaikan sistem secara tepat sasaran, sekaligus mencegah pemborosan anggaran daerah akibat pemeliharaan teknologi yang bersifat subjektif belaka (Indrayani & Murdiyana, 2016; Sardi, 2021).

### 1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan dengan meninjau berbagai penelitian sebelumnya yang relevan guna memperkuat landasan teoretis dan menghindari duplikasi. Penelitian oleh Rahayu dkk. (2024) tentang efektivitas presensi berbasis titik lokasi melalui aplikasi Simak Dhati menemukan bahwa penerapan presensi tersebut efektif dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai meskipun masih terdapat kendala jarak radius dan *error* aplikasi. Penelitian Handayani dkk. (2024) tentang optimalisasi aplikasi e-kinerja di Kota Palopo mengungkap bahwa penerapan e-kinerja cukup efektif namun masih terdapat kendala seperti jaringan internet dan keterbatasan kemampuan teknologi ASN, sehingga merekomendasikan pelatihan rutin. Penelitian Maharani dkk. (2024) tentang pengembangan *e-government* di Kota Padang Panjang menemukan bahwa pengembangan *e-government* telah berjalan baik namun masih terdapat kendala pada infrastruktur TIK. Penelitian Setyawan & Prabawati (2021) tentang implementasi SAPK di Jawa Timur menyimpulkan bahwa dukungan teknis yang memadai menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi sistem kepegawaian berbasis digital. Penelitian Viontita & Mahendrawathi (2024) mengevaluasi sistem administrasi kependudukan Surabaya menggunakan model DeLone & McLean dan menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan rangkaian penelitian tersebut, teridentifikasi celah utama bahwa penelitian ini berbeda karena melakukan kajian mendalam terhadap optimalisasi *website* SIMAK sebagai sistem informasi terpadu, bukan aplikasi *task-specific*, serta menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi yang mendalam.

### 1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan ilmiah (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada beberapa aspek. Penelitian ini merupakan studi komprehensif pertama yang secara khusus mengkaji optimalisasi *website* SIMAK dalam mendukung *smart government* di Kota Padang Panjang dengan menggunakan model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean (2003) sebagai kerangka analisis utama. Penelitian ini mengintegrasikan analisis terhadap tiga dimensi sekaligus (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan) yang diperdalam melalui Analisis Tematik model Braun & Clarke (2006). Penelitian ini juga mengungkap temuan-

temuan baru yang luput dari perhatian penelitian terdahulu, seperti dominasi isu keamanan data sebagai perhatian utama pengguna yang sejalan dengan temuan Sharma dkk. (2025) tentang pentingnya keamanan data dalam smart city, serta tidak adanya pelatihan formal bagi pengelola sistem. Secara metodologis, penelitian ini menerapkan kombinasi analisis menggunakan perangkat lunak NVivo 12 Plus dengan pendekatan *in-vivo coding*, *treemap visualization*, dan *word cloud analysis*.

## 1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan optimalisasi *website* SIMAK dalam mendukung tugas-tugas kepegawaian menggunakan model keberhasilan system informasi DeLone & McLean (2003) yang mencakup tiga elemen yaitu *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality*.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi fenomenologi. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami fenomena dalam konteks alamiahnya dengan memanfaatkan berbagai metode empiris seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen untuk mengeksplorasi makna, interpretasi, dan pengalaman subjektif dari partisipan (Sugiyono, 2018). Studi fenomenologi dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman (*experience*), persepsi (*perception*), dan pemaknaan (*meanings*) para pengguna (ASN) dan pengelola (*admin*) terhadap implementasi dan optimalisasi *website* SIMAK BKPSDM Kota Padang Panjang. Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini merujuk pada model keberhasilan sistem informasi menurut DeLone & McLean (2003) yang mencakup tiga dimensi utama: Kualitas Sistem (*System Quality*) dengan sub dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*) serta keandalan dan ketersediaan (*reliability & availability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan sub dimensi akurasi (*accuracy*) dan ketepatan waktu (*timeliness*), serta Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan sub dimensi responsivitas (*responsiveness*) dan kompetensi (*competence*). Penentuan sumber data informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*, di mana *purposive sampling* dilakukan dengan peneliti secara sengaja memilih individu-individu yang dapat memberikan informasi yang kaya dan relevan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya, sedangkan *snowball sampling* merupakan teknik di mana informan awal yang telah direkrut diminta untuk merekomendasikan atau mengidentifikasi calon informan lain yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini berjumlah 9 orang yang terdiri dari 2 orang pengelola SIMAK (Analisis Kebijakan Ahli Muda BKPSDM dan Sekretaris Diskominfo) serta 7 orang pengguna (ASN Kota Padang Panjang dari berbagai instansi seperti BKPSDM, Diskominfo, DPMPSTP, Kecamatan Padang Panjang Timur, dan SDN 15 Padang Panjang Barat). Instrumen penelitian yang digunakan adalah peneliti sendiri sebagai instrumen utama (*human instrument*), dibantu dengan pedoman wawancara semi-terstruktur, pedoman observasi, dan pedoman dokumentasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara: pertama, wawancara mendalam (*in-depth interviews*) untuk menggali pengalaman, perasaan, dan perspektif pribadi informan secara mendalam; kedua, observasi partisipatif dan non-partisipatif untuk memahami perilaku pengguna dalam konteks penggunaannya yang berfokus pada kemudahan akses dan navigasi, kendala teknis saat proses input data, stabilitas dan keandalan sistem, serta dukungan pengelola terhadap keluhan pengguna; ketiga, studi dokumen untuk menganalisis dokumen-dokumen yang relevan seperti buku panduan penggunaan SIMAK, SOP tata kelola kepegawaian, laporan tahunan BKPSDM, dokumen Rancang Bangun SIMAK, dan arsip komunikasi terkait masalah teknis. Untuk memperoleh tingkat keabsahan dan kredibilitas data yang tinggi, peneliti menerapkan tiga jenis triangulasi secara integratif: triangulasi sumber (membandingkan informasi dari berbagai informan yang berbeda yaitu

pengguna, pengelola teknis, dan penentu kebijakan), triangulasi metode (menguji data melalui berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumen), serta triangulasi waktu (melakukan pengumpulan data dalam waktu yang berbeda untuk memastikan stabilitas data dan menghindari bias temporal). Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan teknik Analisis Tematik (*Thematic Analysis*) model Braun dan Clarke (2006) dan dibantu dengan perangkat lunak NVivo 12 Plus melalui tahapan: transkripsi dan impor data, pengodean data (*coding*) dengan pendekatan *in-vivo coding*, pencarian dan pengembangan tema (*searching for themes*) menggunakan fitur *query* seperti *word frequency query*, *text search query*, dan *matrix coding query*, peninjauan dan pendefinisian tema (*reviewing and defining themes*), serta penyusunan laporan (*writing the report*). Penelitian ini dilaksanakan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Padang Panjang sebagai pemilik data dan pengelola fungsional dalam konteks pelayanan publik dan manajemen kepegawaian, serta Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Padang Panjang yang bertanggung jawab atas pengembangan teknis, infrastruktur, dan dukungan sistem informasi (termasuk *website* SIMAK) dalam rangka mendukung implementasi *smart government* di Kota Padang Panjang, pada bulan April-Mei 2026 sesuai dengan kalender akademik IPDN tahun akademik 2025/2026.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Deskripsi Informan Penelitian

Penelitian ini melibatkan 9 orang informan yang terdiri dari pengelola sistem dan pengguna SIMAK dari berbagai instansi di lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang. Informan pengelola terdiri dari Analis Kebijakan Ahli Muda BKPSDM (PL01) dan Sekretaris Diskominfo (PL02). Informan pengguna terdiri dari 7 orang ASN yang meliputi Pengelola Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian BKPSDM (PG01), Analis Program Diklat BKPSDM (PG02), Perancang Sistem Informasi Kepegawaian BKPSDM (PG03), Kepala Bidang E-Government dan Teknologi Informasi Diskominfo (PG04), Analis Kebijakan Ahli Muda DPMPSTSP (PG05), Pengadministrasian Keuangan Kecamatan Padang Panjang Timur (PG06), dan Guru Ahli Pertama SDN 15 Padang Panjang Barat (PG07).

#### 3.2 Analisis Frekuensi Tema Penelitian

Berdasarkan hasil *coding* dengan NVivo 12 Plus, diperoleh urutan tema berdasarkan frekuensi kemunculan dalam wawancara. Penentuan *node* dilakukan melalui pendekatan deduktif (berdasarkan teori DeLone & McLean), pendekatan induktif dengan *in-vivo coding*, dan pembentukan hierarki *node*.

Tabel 3.1 Urutan *Node* Berdasarkan Frekuensi Kemunculan

No.	<i>Node</i>	Jumlah References	Interpretasi
1.	Dukungan pengelola SIMAK	12	Peran pengelola sangat sentral
2.	Keamanan data	9	Kekhawatiran terhadap serangan <i>hacker</i>
3.	Kemudahan akses	8	Sistem cukup <i>user-friendly</i>
4.	Sosialisasi sistem	7	Sosialisasi belum cukup, perlu pelatihan
5.	Stabilitas sistem	6	Sering terjadi <i>error/ gangguan</i>
6.	Kelengkapan data ASN	5	Data ASN belum semua lengkap
7.	Kemutakhiran data	5	Data tidak selalu <i>update</i>
8.	Keandalan sistem	5	Sistem cukup andal tapi ada gangguan

Untuk memvisualisasikan proporsi masing-masing tema, peneliti menggunakan fitur *treemap* pada NVivo 12 Plus yang menunjukkan bahwa tema Kualitas Layanan SIMAK (didalamnya terdapat sub-tema Dukungan Pengelola) memiliki area terluas, diikuti oleh Kualitas Informasi SIMAK (dengan sub-tema Keamanan Data dan Kelengkapan Data) serta Upaya Optimalisasi (dengan sub-tema Sosialisasi dan Pengembangan). Hasil *word frequency* yang divisualisasikan dalam *word cloud* menunjukkan kata-kata dominan yang muncul selama wawancara meliputi SIMAK, data, sistem, *website*, admin, BKPSDM, Diskominfo, keamanan, pelatihan, *error*, *maintenance*, dan pengelola, yang mengkonfirmasi hasil *coding* bahwa fokus pembahasan informan berkisar pada sistem dan teknis, data kepegawaian, pengelola dan dukungan, keamanan dan kendala, serta pelatihan dan sosialisasi.

### 3.3 Dukungan Pengelola SIMAK

Dukungan pengelola SIMAK menjadi tema dengan *references* tertinggi yaitu 12 *references*, menunjukkan bahwa peran pengelola sangat sentral dalam pengalaman pengguna menggunakan SIMAK. Pengguna sangat bergantung pada bantuan admin ketika menghadapi masalah atau kebingungan. Pengelola SIMAK terbagi menjadi tiga tingkatan: Admin OPD (Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di masing-masing OPD), Admin Kota (8 orang di BKPSDM), dan Super Admin (Kepala Bidang DKIK BKPSDM). Dengan jumlah ASN pengguna SIMAK sebanyak 2.028 orang, rasio admin kota terhadap pengguna adalah 1 : 253,5, artinya satu admin kota harus melayani sekitar 253-254 ASN. Berdasarkan wawancara, ditemukan bahwa sumber daya manusia pengelola SIMAK masih belum memadai. PG02 mengungkapkan: "*SDM nya belum memadai.*" PG03 menambahkan: "*Masih diperlukan pelatihan untuk mengatasi beberapa masalah.*" PL01 mengkonfirmasi: "*Pelatihan tidak ada untuk admin, hanya ada sosialisasi. Admin BKPSDM belajar otodidak dalam menguasai website SIMAK.*" Dalam model DeLone & McLean, *service quality* merupakan salah satu dimensi keberhasilan sistem informasi yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Setyawan & Prabawati (2021) yang menemukan bahwa dukungan teknis yang memadai menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi sistem kepegawaian berbasis digital.

### 3.4 Keamanan Data

Keamanan data menjadi isu yang sangat dominan dalam dimensi kualitas informasi dengan 9 *references*, menunjukkan bahwa kekhawatiran terhadap keamanan data merupakan perhatian utama para pengguna SIMAK. Kekhawatiran ini muncul dari pengalaman nyata terkait serangan *cyber* yang pernah terjadi. PL02 mengungkapkan: "*Beberapa tahun terakhir Diskominfo Padang Panjang kehabisan lisensi firewall. Oleh karena itu aplikasi tersebut cukup sering mendapatkan serangan cyber.*" Meskipun demikian, masih ada tingkat kepercayaan dari pengguna. PG02 menyatakan: "*90% masih bisa dipercaya keamanannya, kecuali untuk urusan di hack.*" Pernyataan ini menunjukkan ambivalensi: di satu sisi pengguna masih percaya (90%), namun di sisi lain ada kekhawatiran spesifik terhadap peretasan. Dalam perspektif teori DeLone & McLean, keamanan data merupakan bagian dari *system quality* maupun *information quality* yang mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap sistem. Interpretasi dari temuan ini adalah bahwa upaya optimalisasi SIMAK harus memprioritaskan penguatan keamanan sistem, baik dari sisi teknis (pengadaan lisensi *firewall*, enkripsi data) maupun dari sisi komunikasi.

### 3.5 Kemudahan Akses

Kemudahan akses memiliki 8 *references*, menjadikannya salah satu tema utama dalam pembahasan. Indikator ini mengukur sejauh mana pengguna merasakan kemudahan dalam

mengoperasikan sistem, termasuk navigasi, alur kerja, dan proses pengisian data. Berdasarkan hasil wawancara, secara umum pengguna merasa SIMAK cukup mudah digunakan. PG02 mengungkapkan: *"Fiturnya tergolong user-friendly."* PG01 menambahkan: *"Mengupload lancar dan navigasinya mudah dipahami."* Kemudahan akses ini menjadi nilai tambah yang signifikan dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Dalam model DeLone & McLean, kemudahan penggunaan (*ease of use*) merupakan salah satu komponen kualitas sistem yang secara langsung mempengaruhi kepuasan pengguna dan intensi untuk terus menggunakan sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian Handayani dkk. (2024) yang menemukan bahwa kemudahan akses menjadi faktor kunci dalam mendorong adopsi sistem oleh ASN.

### 3.6 Sosialisasi Sistem

Sosialisasi sistem memiliki 7 *references*, menunjukkan bahwa kebutuhan akan sosialisasi dan pelatihan sangat dirasakan oleh pengguna. PG02 mengungkapkan kebutuhan mendesak: *"Dibutuhkan sosialisasi atau bimtek langsung dari admin atau Diskominfo."* Yang lebih kritis, ditemukan bahwa selama ini tidak ada pelatihan formal bagi pengelola maupun pengguna. PL01 mengungkapkan: *"Pelatihan tidak ada untuk admin, hanya ada sosialisasi. Admin BKPSDM belajar otodidak dalam menguasai website SIMAK."* Pernyataan ini sangat penting karena menunjukkan bahwa bahkan pengelola sekalipun tidak mendapatkan pelatihan formal, melainkan belajar secara otodidak, yang tentu berdampak pada kualitas pengelolaan dan dukungan yang dapat mereka berikan kepada pengguna. Kesenjangan antara kebutuhan sosialisasi (7 *references*) dengan realitas yang ada (tidak ada pelatihan formal) menjadi catatan kritis. Upaya optimalisasi ke depan harus memprioritaskan program pelatihan terstruktur dan berkelanjutan, bukan hanya sosialisasi satu arah.

### 3.7 Stabilitas Sistem

Stabilitas sistem memiliki 6 *references*, menunjukkan bahwa masalah ini cukup signifikan. Stabilitas sistem mengacu pada kemampuan sistem untuk beroperasi secara konsisten tanpa mengalami gangguan, *error*, atau penurunan kinerja yang signifikan. PL01 mengungkapkan: *"Masih banyaknya permasalahan teknis di SIMAK seperti error dan sistem keamanannya yang pernah di-hack."* PG01 menambahkan: *"Kendalanya paling hanya di bagian maintenance yang sesekali muncul sehingga tidak bisa mengakses website."* Frekuensi gangguan sistem ini menjadi keluhan utama para pengguna. Gangguan yang sering terjadi tidak hanya menghambat pekerjaan, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan terhadap sistem. Dalam perspektif teori DeLone & McLean, stabilitas sistem merupakan bagian dari *system quality* yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Sistem yang sering mengalami gangguan akan menurunkan tingkat kepercayaan pengguna dan pada akhirnya mengurangi intensi untuk terus menggunakan sistem.

### 3.8 Kelengkapan Data ASN

Kelengkapan data ASN menjadi isu krusial dalam optimalisasi *Website* SIMAK dengan 5 *references*, berkaitan langsung dengan tujuan utama pengembangan SIMAK sebagai *database* kepegawaian yang terpusat dan terintegrasi. Berdasarkan data internal SIMAK yang diperoleh peneliti, tingkat kelengkapan data ASN baru mencapai 57% dari total 2.028 ASN, mengindikasikan bahwa masih banyak data yang belum terisi atau belum lengkap di dalam sistem. Rendahnya tingkat kelengkapan data ini mengganggu fungsi SIMAK sebagai sumber dan tempat *backup* data utama yang terpercaya. Berdasarkan hasil wawancara, informan mengungkapkan bahwa salah satu penyebab utama belum tercapainya kelengkapan data 100% adalah tidak adanya mekanisme yang mengikat atau konsekuensi nyata bagi ASN yang lalai. PG02 mengungkapkan: *"Tidak ada warning jadi kadang-kadang kita lalai dalam mengupload dokumen."* Dalam perspektif model DeLone & McLean, kelengkapan data merupakan bagian dari dimensi kualitas informasi (*information quality*). Ketika data tidak

lengkap, nilai manfaat sistem menjadi berkurang secara signifikan, karena pengguna atau pengambil kebijakan tidak bisa sepenuhnya mengandalkan informasi yang disediakan oleh sistem.

### 3.9 Kemutakhiran Data dan Keandalan Sistem

Kemutakhiran data memiliki 5 *references*, mengacu pada sejauh mana data di SIMAK diperbarui secara berkala sesuai dengan perubahan yang terjadi. Kendala dalam kemutakhiran data terkait erat dengan alur verifikasi yang berjenjang. Berdasarkan dokumen Rancang Bangun SIMAK, ASN wajib melaporkan perubahan data ke operator OPD, kemudian operator wajib melakukan pemutakhiran paling lama 10 hari kerja, namun dalam praktiknya tenggat waktu ini sering tidak terpenuhi. Keandalan sistem juga memiliki 5 *references*, berbeda dengan stabilitas yang lebih fokus pada frekuensi gangguan, keandalan mengacu pada sejauh mana sistem dapat diandalkan untuk menyelesaikan tugas-tugas penting, terutama dalam situasi yang mendesak.

### 3.10 Interpretasi Teoritis dan Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian ini menunjukkan relevansi yang kuat dengan model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean. Ketiga dimensi utama dalam model tersebut muncul sebagai tema-tema dominan: Kualitas Sistem tercermin dalam kemudahan akses, stabilitas sistem, dan keandalan sistem; Kualitas Informasi tercermin dalam keamanan data, kelengkapan data, dan kemutakhiran data; Kualitas Layanan tercermin dalam dukungan pengelola SIMAK yang menjadi tema paling dominan (12 *references*). Dalam perspektif teori *smart government* dari Scholl & Scholl (2014) yang mengemukakan enam pilar (partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, dan inklusivitas), SIMAK telah meningkatkan efisiensi pengelolaan data kepegawaian namun belum sepenuhnya efektif karena rendahnya partisipasi ASN dalam mengunggah data, serta masih terdapat kesenjangan akses antara pengguna dengan literasi digital tinggi dan rendah. Penelitian ini juga memperkuat temuan Handayani dkk. (2024) tentang pentingnya pelatihan rutin bagi ASN, serta melengkapi penelitian Medina Maharani dkk. (2023) dengan memberikan gambaran detail tentang implementasi di tingkat aplikasi. Temuan dominannya isu keamanan data (9 *references*) membedakan penelitian ini dari penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada aspek kemudahan penggunaan, menunjukkan bahwa seiring meningkatnya ancaman *cyber*, aspek keamanan menjadi perhatian utama pengguna sistem informasi pemerintah.

### 3.11 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa keberhasilan sistem informasi pemerintah tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kualitas layanan pendukung, keamanan data, dan kesiapan pengguna. Temuan bahwa rasio admin kota terhadap pengguna tidak seimbang (1:253,5) dan tidak adanya pelatihan formal merupakan temuan kritis yang sejalan dengan penelitian Indrayani & Nainggolan (2020) tentang pentingnya kapasitas kelembagaan dalam implementasi kebijakan. Guntoro & Sinulingga (2025) dalam penelitiannya tentang aplikasi SIGNAL juga menemukan bahwa dukungan teknis yang memadai menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi sistem online.

Keamanan data sebagai isu dominan membedakan penelitian ini dari penelitian-penelitian sebelumnya. Hal ini sejalan dengan temuan Banafu Akrong & Owusu (2022) yang mengembangkan model DeLone & McLean untuk evaluasi sistem ERP perpajakan, di mana keamanan menjadi dimensi kritis. Penelitian ini juga memperkuat temuan Indrayani & Murdiyana (2016) tentang pentingnya penguatan infrastruktur TIK dalam implementasi *e-government* di Indonesia.

### 3.12 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa dinamika lapangan yang menjadi faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung utama adalah komitmen kuat Pemerintah Kota Padang Panjang dalam mengembangkan *e-government* sejak tahun 2016, yang dibuktikan dengan keberhasilan meraih peringkat pertama Indeks Kota Cerdas Indonesia untuk kategori kota kecil (Maharani et al., 2024). Faktor penghambat utama bersumber dari keterbatasan lisensi *firewall* yang habis, menunjukkan adanya kendala anggaran untuk pemeliharaan keamanan sistem. Temuan menarik lainnya adalah adanya kesenjangan literasi digital antar-generasi pengguna, di mana pegawai senior (*digital immigrants*) cenderung mengalami kesulitan lebih besar dibandingkan pegawai muda (*digital natives*). Penelitian Indrayani dkk. (2018) tentang evaluasi kebijakan PPDB online juga menemukan tantangan serupa terkait kesiapan sumber daya manusia dalam mengadopsi sistem digital. Indrayani dkk. (2022) dalam ringkasan hasil penelitian kelompok dosen IPDN juga menyoroti pentingnya pelatihan berkelanjutan untuk mengatasi kesenjangan literasi digital di lingkungan aparatur.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai optimalisasi *website* SIMAK dalam mendukung *smart government* di Kota Padang Panjang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pertama, optimalisasi *website* SIMAK belum sepenuhnya tercapai. Dari sisi kualitas layanan, dukungan pengelola menjadi faktor paling dominan namun terkendala rasio admin kota yang tidak seimbang (1:253,5) dan tidak adanya pelatihan formal. Dari sisi kualitas informasi, keamanan data menjadi isu utama karena sistem pernah mengalami serangan *cyber* akibat lisensi *firewall* yang habis, sementara kelengkapan data ASN baru mencapai 57%. Dari sisi kualitas sistem, kemudahan akses sudah baik namun stabilitas sistem masih sering terganggu. Kedua, faktor penghambat yang dihadapi ASN bersifat multidimensi, meliputi rendahnya kesadaran ASN dalam memutakhirkan data, keterbatasan literasi digital pegawai senior, seringnya gangguan stabilitas sistem, serta minimnya sosialisasi terstruktur dan tidak adanya pelatihan formal. Ketiga, upaya BKPSDM dalam mengoptimalkan SIMAK masih terbatas pada koordinasi teknis, imbauan, dan sosialisasi pengenalan sistem, belum menyentuh akar permasalahan seperti penguatan keamanan, pelatihan berkelanjutan, dan kebijakan yang mengikat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini hanya berfokus pada satu variabel optimalisasi menggunakan model DeLone & McLean tanpa mengkaji faktor eksternal seperti kepemimpinan atau anggaran, menggunakan pendekatan kualitatif sehingga tidak mengukur besaran pengaruh secara statistik, hanya melibatkan 9 informan dari 2.028 ASN, serta tidak mengkaji aspek teknis seperti keamanan siber dan interoperabilitas sistem.

**Arah Masa Depan Penelitian.** Peneliti selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* untuk mengukur pengaruh statistik masing-masing dimensi, memperluas cakupan responden ke seluruh OPD atau melakukan studi komparatif dengan daerah lain, mengkaji hubungan optimalisasi SIMAK dengan variabel lain seperti kepemimpinan dan budaya organisasi, serta melakukan penelitian teknis mendalam mengenai keamanan siber, interoperabilitas sistem, dan pengembangan antarmuka berbasis *User-Centered Design* (UCD).

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan, dan peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dedhy Guntoro, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmunya selama penyusunan skripsi ini, kepada Kepala BKPSDM dan Kepala Diskominfo Kota Padang Panjang yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian, kepada seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam wawancara penelitian ini, kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Dicky Manthovani dan Ibunda Sisca Yessi yang tak pernah lelah mendoakan, mendukung, dan mengorbankan segalanya, kepada adikku tersayang Syakira Alliya Manthovani yang selalu menjadi penghibur di saat penat, kepada uncuku tercinta Fajra Dinda Crendhuty yang banyak membantu dalam segala proses, serta kepada rekan-rekan seperjuangan Angkatan 33 Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) atas kebersamaan dan dukungannya. Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem informasi kepegawaian di Indonesia dan menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kota Padang Panjang dalam mewujudkan *smart government* yang lebih baik, serta peneliti menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak keterbatasan dalam penelitian ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Almutairi, H., & Metaxiotis, K. (2024). Cross-Country Determinants of Citizens' E-Government Reuse Intention: Empirical Evidence from Kuwait and Poland. *Information Technology & People*, 37(4), 1864-1897. <https://doi.org/10.1108/ITP-12-2022-0909>
- Banafo Akrong, G., & Owusu, A. (2022). Development and Validation of an Improved DeLone-McLean IS Success Model - Application to the Evaluation of a Tax Administration ERP. *International Journal of Accounting Information Systems*, 47, 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2022.100579>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Gil-Garcia, J. R., Zhang, J., & Puron-Cid, G. (2019). Conceptualizing Smartness in Government: An Integrative and Multi-Dimensional View. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101409. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101409>
- Guntoro, D., & Sinulingga, F. Y. (2025). Penerapan Aplikasi SIGNAL dalam Meningkatkan Efektivitas Pembayaran Pajak Berbasis Online di UPTD Kabanjahe Kabupaten Karo Provinsi Sumatera Utara. *Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*. <http://eprints.ipdn.ac.id/22445/>
- Handayani, L., Imtihan, K., & Asyari, H. (2025). Analyzing User Satisfaction with Government Websites Through the EUCS and TAM Models. *Jambura Journal of Electrical and Electronics Engineering*, 7(1), 108-114. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjeeee/article/view/31359>
- Handayani, S., Wahyuni, N., & Kurniawan, D. (2024). Optimalisasi Penerapan Aplikasi E-Kinerja pada Kantor Kecamatan Sendana Kota Palopo. *EDUTECH: Jurnal Inovasi*

- Pendidikan Berbantuan Teknologi*, 4(3), 45-60. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/edutech/article/view/31025>
- Indrayani, E., & Murdiyana, M. (2016). *E Government Konsep Implementasi Dan Perkembangannya Di Indonesia*. IPDN Press. <https://ipdn.academia.edu/EtinIndrayani>
- Indrayani, E., & Nainggolan, R. R. E. (2020). Implementasi Kebijakan Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kabupaten Malaka Provinsi Nusa Tenggara Timur. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(3), 473-486. <https://ipdn.academia.edu/EtinIndrayani>
- Indrayani, E., Murdiyana, M., Nurnawati, E., Guntoro, D., & Nainggolan, R. R. E. (2022). *Ringkasan Hasil Penelitian Kelompok Dosen IPDN*. Lembaga Penelitian IPDN Jatinangor. <http://lemlit.ipdn.ac.id/wp-content/uploads/2024/06/RINGKASAN-HASIL-PENELITIAN-etin-dkk.pdf>
- Indrayani, E., dkk. (2018). The Policy Evaluation of New Student Admission as an Embodiment of Education Reform: The Study of Online PPDB in Bandung City. *Proceedings of the 1st International Conference on Recent Innovations*. <https://ipdn.academia.edu/EtinIndrayani>
- Janowski, T. (2016). Digital Government Evolution: From Transformation to Contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221-236. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2019). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson. <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/management-information-systems-managing-the-digital-firm/P200000003580>
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Maharani, F. M., dkk. (2024). Pengembangan E-Government sebagai Langkah Mewujudkan Smart Government di Kota Padang Panjang. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer*, 2(1), 78-95. <https://jurnalranahpublik.com/index.php/ranahpublik/article/view/25>
- Mellouli, S., Luna-Reyes, L. F., & Zhang, J. (2014). Smart Government, Citizen Participation and Open Data. *Proceedings of the 15th Annual International Conference on Digital Government Research*, 1-10. <https://doi.org/10.1145/2612733.2612741>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182. Jakarta: Sekretariat Negara. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96114/perpres-no-95-tahun-2018>
- Rahayu, K. I. S., dkk. (2024). Efektivitas Penerapan Presensi Berbasis Titik Lokasi Melalui Aplikasi Simak Dihati Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai. *IJESPG Journal*, 2(1), 1-15. <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/ijespg/article/view/10234>

- Sardi, A. N. (2021). Pemanfaatan Media Sosial sebagai Kegiatan Kehumasan Perpustakaan IPDN Jatinangor. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 1-14. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2312>
- Setyawan, Z. D., & Prabawati, I. (2021). Implementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK). *Publika*, 9(2), 159-170. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/40200>
- Sharma, C., Choudhary, S., & Mishra, S. S. (2025). Unfolding the Relationship Between Data Privacy and Security, Users' Trust and Satisfaction in Smart Cities Using the IS Model. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 19(4), 775-794. <https://doi.org/10.1108/TG-07-2024-0152>
- Strohmeier, S. (2020). Digital Human Resource Management: A Conceptual Clarification. *German Journal of Human Resource Management*, 34(3), 345-365. <https://doi.org/10.1177/2397002220909134>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. <https://cvalfabeta.com/product/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-rd/>
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 150. Jakarta: Sekretariat Negara. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/250443/uu-no-20-tahun-2023>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 138. Jakarta: Sekretariat Negara. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38636/uu-no-25-tahun-2009>
- Viontita, S. C., & Mahendrawathi, E. R. (2024). Evaluation of Surabaya Population Administration & Civil Registration Systems Using DeLone & McLean Information System Success Model. *Procedia Computer Science*, 234, 1154-1163. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.112>
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment Systems Success: A Validation of the DeLone and McLean Model of Information Systems Success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717-733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>