

**IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI LAYANAN SAMAGOV
(SAMARINDA GOVERNMENT) DI KOTA SAMARINDA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Natasya Amalia Kartika

NPP. 33.0817

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: natasyamalia2018@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Layla Kurniawati, M.Pd.

Email: laylakurniawati@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *This research focuses on the Samagov application's Digital Sub-District feature in Samarinda City has only activated two out of its planned services, leaving 4 sub-districts and 21 of 59 urban villages unable to operate digital public administration for approximately one year due to a mandatory building renovation prerequisite, the absence of a formal digital standard operating procedure, and incomplete inter-OPD coordination.*

Purpose: *This study aims to analyze the implementation of e-Government through the Samagov application service in Samarinda City.*

Method: *This study uses a qualitative method with a descriptive approach through interviews, observations, and documentation analyzed through data reduction, display, and conclusion drawing.*

Result: *The support dimension shows strong political will through multilevel regulations (Perpres No. 95/2018 and Perwali No. 42/2023) and cross-OPD budget allocation, yet is constrained by the absence of a formal digital SOP and limited socialization coverage. The capacity dimension indicates adequate human resources and infrastructure but budget cuts have delayed equipment procurement. The value dimension demonstrates concrete gains in efficiency through real-time digital signatures, effectiveness through digital archiving, and transparency through real-time service tracking.*

Conclusion: *Four inhibiting factors were identified: mandatory building renovation as a prerequisite for digital activation delaying 4 sub-districts and 21 urban villages; incomplete socialization; absence of formal digital SOP; and limited active features preventing Samagov from functioning as a fully integrated platform.*

Keywords: Digital Public Service; E-Government; Samagov; Samarinda City; SPBE

ABSTRAK

Permasalahan: Penelitian ini berfokus pada permasalahan fitur Kecamatan Digital pada aplikasi Samagov di Kota Samarinda hanya mengaktifkan dua dari seluruh layanan yang direncanakan, sehingga 4 kecamatan dan 21 dari 59 kelurahan tidak dapat mengoperasikan pelayanan administrasi digital selama kurang lebih satu tahun akibat kebijakan renovasi gedung sebagai syarat aktivasi, ketiadaan SOP digital tertulis, serta belum optimalnya koordinasi lintas OPD.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-Government melalui layanan Samagov di Kota Samarinda.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil/Temuan: Dimensi support menunjukkan political will yang kuat melalui regulasi berjenjang (Perpres No.95/2018 dan Perwali No.42/2023) dan alokasi anggaran lintas OPD, namun terkendala ketiadaan SOP digital resmi dan cakupan sosialisasi yang terbatas. Dimensi capacity menunjukkan SDM dan infrastruktur yang memadai, namun pemangkasan anggaran menunda pengadaan perangkat. Dimensi value menghadirkan nilai nyata berupa efisiensi melalui tanda tangan digital real-time, efektivitas melalui pengarsipan digital, dan transparansi melalui fitur pelacakan status permohonan. **Kesimpulan:** Terdapat empat faktor penghambat: kebijakan renovasi gedung yang menunda aktivasi digital di 4 kecamatan dan 21 kelurahan; sosialisasi yang belum menyeluruh; ketiadaan SOP digital tertulis; serta keterbatasan fitur aktif yang menyebabkan Samagov belum berfungsi sebagai platform terintegrasi.

Kata kunci: Digital; E-Government; Pelayanan Publik; Samagov; SPBE

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah hadir sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan publik yang inovatif dan efisien merupakan salah satu indikator penting dalam pengukuran kemajuan suatu negara, di mana teknologi memainkan peran kunci dalam membentuk cara masyarakat berinteraksi dengan layanan pemerintah serta menciptakan peluang baru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik secara menyeluruh (Daraba et al., 2023). Di era digital, prinsip transparansi, akuntabilitas, dan non-diskriminasi menjadi fondasi dalam membangun pelayanan publik yang berkualitas, yang kesemuanya hanya dapat terwujud apabila pemerintah berkomitmen meningkatkan investasi pada infrastruktur teknologi dan kapasitas sumber daya manusia secara berkesinambungan (Daraba et al., 2023). Hal ini dipertegas oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan kewajiban negara dalam melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya.

E-Government merupakan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informatika bagi instansi-instansi pemerintahan dalam memperluas akses dan meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat, bisnis, maupun kepentingan lainnya (Rachmad, et al., 2024). Menurut Hadilinatih dan Aco (2022), e-Government adalah penerapan teknologi informasi berbasis internet oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan kepada warganya. Tujuan utama e-Government adalah menetapkan pemerintah pada posisi yang paling efisien dari pandangan masyarakat (Indrayani, 2016). Sebagaimana ditegaskan oleh Pittaway dan Montazemi (2020), pemerintah daerah sesungguhnya berada pada posisi ideal untuk mengintegrasikan data pemerintah, swasta, dan warga dalam menghadirkan layanan publik digital yang bermanfaat, namun kemajuannya kerap terhenti karena kurangnya kapabilitas manajerial dalam memimpin transformasi digital. Lebih dari 190 negara telah mengadopsi kebijakan e-Government, dan Indonesia berada pada peringkat ke-64 dari 193 negara dalam indeks EGDI 2024 (United Nations, 2024), meningkat dari peringkat ke-88 pada 2020. Komitmen nasional ini diwujudkan melalui SPBE yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018.

Provinsi Kalimantan Timur memiliki tingkat penetrasi internet sebesar 80,63%, melampaui rata-rata nasional 79,50% (APJII, 2024). Kota Samarinda sebagai ibu kota provinsi dengan populasi 858.079 jiwa mengembangkan aplikasi Samagov melalui Dinas Komunikasi

dan Informatika sebagai wujud implementasi SPBE di tingkat daerah. Samagov dirancang sebagai *super app* yang mengintegrasikan berbagai layanan pemerintahan dari tingkat RT, kelurahan, hingga kecamatan dalam satu platform digital.

1.2. Kesenjangan Masalah (Research Gap)

Meskipun Samagov telah diluncurkan sejak tahun 2024, terdapat kesenjangan antara kesiapan teknis sistem dengan kesiapan operasional di lapangan. Sharma et al., (2021) yang meneliti tantangan pengiriman layanan e-Government di lapangan menemukan bahwa hambatan tidak hanya bersifat teknis, melainkan juga menyangkut kesiapan infrastruktur fisik, kapasitas aparatur, dan dukungan anggaran di tingkat layanan. Syed, Bandara, dan Eden (2023) menambahkan bahwa hambatan transformasi digital di negara berkembang bersifat kompleks dan berlapis, mencakup dimensi kelembagaan, kapasitas, dan koordinasi. Meskipun penelitian terdahulu seperti Paselle (2025) dan Febriarti et al. (2025) telah mengkaji implementasi e-Government di daerah, belum ada yang secara spesifik menganalisis dinamika gap antara peluncuran *super app* daerah dengan realisasi operasional kecamatan/kelurahan dalam konteks kebijakan renovasi gedung sebagai syarat aktivasi.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai implementasi e-Government melalui Samagov sebagai dasar perumusan strategi perbaikan. Tanpa kajian empiris yang memadai, pemerintah berisiko merumuskan strategi pengembangan yang tidak tepat sasaran, tidak sesuai hambatan nyata di lapangan, dan berpotensi mengulang kegagalan yang sama pada tahap ekspansi berikutnya.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menunjukkan variasi fokus dalam kajian e-Government. Pittaway dan Montazemi (2020) mengkaji transformasi digital di pemerintah daerah dan menemukan bahwa kapabilitas manajerial, pengetahuan berbasis pengalaman, serta dukungan institusional merupakan determinan utama keberhasilan implementasi sistem terpadu, diterbitkan dalam *Government Information Quarterly*.

Sharma, Metri, Dwivedi, dan Rana (2021) meneliti tantangan yang dihadapi pusat layanan digital dalam menyampaikan layanan e-Government, menemukan bahwa kendala infrastruktur fisik, keterbatasan SDM, dan kompleksitas koordinasi lintas lembaga menjadi hambatan utama, diterbitkan dalam *Government Information Quarterly*.

Syed, Bandara, dan Eden (2023) mengkaji hambatan transformasi digital sektor publik di negara berkembang dan menemukan bahwa tantangan kelembagaan, kapasitas infrastruktur, dan koordinasi lintas-unit merupakan faktor penentu, diterbitkan dalam *Information Polity*.

Yuan, Dwivedi et al. (2023) meneliti peran media sosial pemerintah dalam transformasi digital dan menemukan bahwa komunikasi digital yang efektif oleh pemerintah mampu meningkatkan kepercayaan dan adopsi layanan digital oleh masyarakat, diterbitkan dalam *Government Information Quarterly*.

Al-Ansi et al. (2024) mengkaji peningkatan layanan e-Government melalui penerapan kecerdasan buatan dan Internet of Things dan menemukan bahwa integrasi teknologi canggih

dalam platform e-Government secara signifikan meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik, diterbitkan dalam *Heliyon*.

Dari penelitian lainnya, Paselle (2025) menemukan kesenjangan antara tujuan ideal kebijakan Samagov dengan realisasi di lapangan. Febriarti et al. (2025) menemukan SOP digital terperinci menjadi faktor kunci konsistensi layanan. Wardani dan Mujiburrohman (2025) menemukan aplikasi Among Abdi Praja berhasil mengoperasikan delapan fitur secara optimal setelah berjalan lima tahun. Dan Candra et al. (2025) menemukan bahwa sinergi antar-OPD merupakan kunci integrasi digital yang optimal.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini berbeda dari penelitian terdahulu dari segi objek yang spesifik, yakni *super app* pemerintah daerah yang mengintegrasikan layanan dari tingkat RT hingga kecamatan dalam satu platform digital. Kebaruan terletak pada analisis gap antara kesiapan teknis dan kesiapan operasional dalam konteks kebijakan renovasi gedung sebagai syarat aktivasi digital fenomena yang belum dikaji dalam penelitian sebelumnya. Penggunaan teori implementasi e-Government Indrajit (2016) dengan dimensi *support*, *capacity*, dan *value* pada konteks *super app* daerah juga membedakan penelitian ini dari kajian-kajian sebelumnya.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-Government melalui layanan Samagov (Samarinda Government) di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan untuk memahami secara mendalam proses, dinamika, dan hambatan implementasi e-Government melalui Samagov. Sebagaimana dikemukakan Creswell (2021), penelitian kualitatif tepat digunakan untuk mengeksplorasi fenomena sosial yang kompleks dalam konteks alamiahnya. Informan dianggap bukan hanya sekadar memberikan respons, melainkan sebagai pemilik informasi yang dapat digali lebih dalam (Simangunsong, 2017), sehingga pemilihannya dilakukan secara purposive.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi selama Januari 2026 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dan Kecamatan Samarinda Seberang. Pengumpulan data termasuk dalam *field research approach* yaitu teknik pengumpulan data yang sebagian besar dilakukan di lapangan (Simangunsong, 2017). Informan terdiri dari: (1) Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan e-Government Diskominfo Kota Samarinda sebagai informan kunci; (2) Camat Samarinda Seberang dan Samarinda Ulu; (3) Staf pelayanan kecamatan; dan (4) Masyarakat pengguna layanan Samagov.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis data mengikuti tahapan Miles dan Huberman: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Kerangka analisis menggunakan teori implementasi e-Government (Indrajit, 2016) dengan tiga dimensi: *support*, *capacity*, dan *value*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis implementasi e-Government melalui layanan Samagov di Kota Samarinda menggunakan teori (Indrajit, 2016) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi e-Government ditentukan oleh tiga dimensi: *support* (dukungan), *capacity* (kapasitas), dan *value* (nilai). Pembahasan mencakup rumusan masalah pertama, yaitu penerapan e-Government pada layanan Samagov di Kota Samarinda.

3.1. Dimensi Support (Dukungan)

Elemen *support* merupakan keinginan dan komitmen dari berbagai pihak, terutama pengambil kebijakan, untuk menjalankan dan mengembangkan penerapan e-Government (Indrajit, 2016). Komitmen ini harus diwujudkan dalam bentuk regulasi yang mengikat, alokasi anggaran yang memadai, dan mekanisme koordinasi antarinstansi. Sebagaimana ditemukan Pittaway dan Montazemi (2020), keberhasilan transformasi digital pemerintah daerah sangat ditentukan oleh ada tidaknya komitmen pimpinan dalam membentuk kapabilitas kelembagaan yang berkelanjutan.

Pemerintah Kota Samarinda telah menunjukkan *political will* yang kuat. Landasan regulasi tersusun berjenjang dari Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE hingga Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 42 Tahun 2023. Dukungan anggaran bersifat lintas OPD melibatkan Diskominfo (pengembangan aplikasi), PUPR (pembangunan ruang pelayanan), dan BPKAD (pengadaan perangkat). Kepala Bidang e-Government Diskominfo menegaskan: "Kalau komitmen, terutama unsur atasan, mereka mendukung sekali. Itu bisa dilihat dari sisi anggaran yang kita minta, apalagi dalam kondisi pengurangan TKD saat ini."

Sosialisasi merupakan bagian dari elemen *support* yang menentukan adopsi sistem oleh masyarakat. Tanpa sosialisasi yang memadai, platform digital yang modern sekalipun tidak akan mencapai tujuannya (Indrajit, 2016). Namun terdapat dua kelemahan: pertama, belum adanya SOP digital resmi; kedua, sosialisasi sengaja dibatasi karena 21 dari 59 kelurahan belum dapat melayani administrasi digital. Syed et al., (2023) menemukan bahwa ketidaksiapan kelembagaan semacam ini merupakan penghambat utama transformasi digital di negara berkembang yang hanya dapat diatasi dengan pendekatan bertahap dan terkoordinasi.

3.2. Dimensi Capacity (Kapasitas)

Sumber daya manusia merupakan indikator utama dimensi *capacity* sebagai persyaratan keberhasilan implementasi e-Government (Indrajit, 2016). SDM dituntut tidak hanya mampu mengoperasikan sistem, tetapi juga memiliki kompetensi untuk membimbing masyarakat. Rachmad et al. (2024) menegaskan bahwa layanan e-Government yang efektif membutuhkan aparatur yang tidak hanya terampil secara teknis, tetapi juga adaptif terhadap kebutuhan pengguna yang beragam.

Kapasitas SDM dan infrastruktur Samagov sudah berjalan cukup baik. Staf kecamatan telah mendapatkan pelatihan dari Diskominfo, dan *helpdesk* WhatsApp tersedia untuk penanganan kendala teknis. Infrastruktur di setiap kecamatan yang sudah aktif meliputi dua tablet, satu PC, satu Sandboard, dan satu kios digital, didukung koneksi internet bandwidth 20 Mbps.

Sumber daya finansial merupakan penopang *capacity* yang menentukan keberlanjutan implementasi. Ketersediaan anggaran yang memadai adalah syarat yang tidak dapat dikompromikan (Indrajit, 2016). Sejalan dengan temuan Sharma et al., (2021) bahwa keterbatasan finansial dan infrastruktur fisik merupakan hambatan signifikan pengiriman layanan e-Government di lapangan, Kepala Bidang e-Government mengakui: "Kayaknya berat deh tahun ini, karena kan pengurangan anggaran tadi. Yang ada aja kami hampir tidak teranggar." Kondisi ini menyebabkan tertundanya pengadaan perangkat untuk kecamatan yang belum terfasilitasi.

3.3. Dimensi Value (Nilai)

Dimensi *value* menilai manfaat nyata yang dihasilkan implementasi e-Government bagi pemerintah maupun masyarakat (Indrajit, 2016). Sebagaimana ditegaskan Al-Ansi et al. (2024), platform e-Government yang berhasil harus mampu menghadirkan nilai nyata berupa peningkatan kualitas layanan yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna, bukan sekadar ketersediaan fitur secara teknis.

Samagov berhasil mewujudkan tiga nilai tambah yang nyata. **Pertama**, efisiensi melalui tanda tangan digital *real-time* yang memangkas waktu tunggu. Ketua RT menyampaikan: "Dulu harus standby di rumah... tapi semenjak pakai Smart RT jadi lebih cepat, karena warga ajukan surat dari Samagov, nanti tanda tangannya bisa langsung tanda tangan online." **Kedua**, efektivitas melalui pengarsipan digital yang menghilangkan kebutuhan berkas fisik. **Ketiga**, transparansi dan akuntabilitas melalui fitur pelacakan status permohonan secara *real-time*. Kepala Bidang e-Government menjelaskan: "Status kan sudah diterima, sedang diproses, diselesaikan, nanti sudah selesai mereka bisa download sendiri." Temuan nilai ini selaras dengan Yuan et al. (2023) yang menemukan bahwa transparansi dan komunikasi digital yang efektif dari pemerintah merupakan faktor kunci peningkatan kepercayaan publik dan adopsi layanan digital.

Namun, efektivitas menyeluruh Samagov sebagai *super app* masih belum optimal karena hanya dua fitur yang aktif pada Kecamatan Digital. Kondisi ini sejalan dengan Candra et al. (2025) bahwa daerah yang unggul secara teknologi tanpa sinergi antar-OPD tidak akan mencapai integrasi yang optimal.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi Samagov memberikan dampak positif nyata pada kecamatan yang telah beroperasi secara digital. Sejalan dengan Pittaway dan Montazemi (2020), keberhasilan ini ditopang oleh komitmen pimpinan yang kuat dan kapabilitas SDM yang dibangun secara bertahap. Berbeda dengan temuan Kapitan et al. (2024) tentang aplikasi PRO Denpasar yang berhasil sejak awal peluncuran, Samagov mengalami gap operasional satu tahun akibat kebijakan renovasi gedung sebagai syarat aktivasi sebuah hambatan struktural yang bersifat non-teknis namun berdampak signifikan.

Sama halnya dengan temuan Pabelle (2025), terdapat kesenjangan signifikan antara tujuan ideal kebijakan dengan realisasi di lapangan. Temuan mengenai absennya SOP digital memperkuat argumen Febriarti et al. (2025). Syed et al. (2023) menegaskan bahwa hambatan struktural dan kelembagaan semacam ini adalah tantangan umum transformasi digital di negara berkembang yang tidak dapat diselesaikan hanya melalui pendekatan teknis. Dari perspektif

nilai layanan, Al-Ansi et al. (2024) menyimpulkan bahwa peningkatan e-Government menuju kematangan penuh memerlukan integrasi teknologi yang konsisten dan nilai yang dapat dirasakan pengguna secara langsung kondisi yang belum sepenuhnya tercapai pada Samagov mengingat hanya sebagian fitur yang aktif.

Pemanfaatan media sosial sebagai kanal komunikasi dan sosialisasi Samagov juga perlu dioptimalkan. Yuan et al. (2023) menemukan bahwa komunikasi pemerintah melalui media sosial yang efektif mampu mempercepat adopsi layanan digital dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, yang relevan dengan upaya sosialisasi Samagov yang saat ini masih terbatas.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan model sosialisasi berjenjang melalui Ketua RT yang inovatif secara kontekstual namun terbatas jangkauannya. Selain itu, masyarakat yang sudah menggunakan Samagov memberikan respons sangat positif terhadap fitur *tracking* status permohonan. Ini menunjukkan bahwa nilai (*value*) yang dirasakan pengguna (Indrajit, 2016) dapat menjadi katalis yang kuat untuk mendorong adopsi lebih luas apabila hambatan akses dapat diatasi. Peningkatan transparansi ini juga selaras dengan temuan Yuan et al. (2023) bahwa kepercayaan publik terhadap pemerintah meningkat secara signifikan ketika masyarakat dapat memantau proses layanan secara langsung.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi e-Government melalui layanan Samagov di Kota Samarinda telah berjalan dengan baik pada kecamatan yang sudah terfasilitasi, ditandai dengan landasan regulasi yang kuat, kapasitas SDM yang memadai, serta nilai tambah nyata berupa efisiensi, efektivitas, dan transparansi pelayanan sebagaimana diukur melalui tiga dimensi teori Indrajit (2016). Terdapat empat faktor penghambat utama: (1) kebijakan renovasi gedung kecamatan sebagai syarat aktivasi layanan digital yang menyebabkan 4 kecamatan dan 21 kelurahan belum dapat menggunakan Samagov; (2) sosialisasi yang belum menyeluruh; (3) ketiadaan SOP digital tertulis; dan (4) keterbatasan fitur aktif yang menyebabkan Samagov belum berfungsi sebagai platform terintegrasi sesuai tujuannya.

Saran: pisahkan syarat renovasi gedung dari syarat aktivasi digital dengan menyediakan perangkat minimal; bentuk tim sosialisasi berbasis komunitas RT dengan target terukur; susun SOP digital dalam 60 hari kerja; dan optimalisasi media sosial pemerintah untuk memperluas jangkauan sosialisasi Samagov.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini terbatas pada dua kecamatan di Kota Samarinda selama Januari 2026.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian lanjutan disarankan untuk mengkaji tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif setelah seluruh kecamatan mengaktifkan Samagov, serta melakukan studi komparatif dengan super app serupa di kota-kota lain Indonesia.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan e-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, Camat beserta jajaran Kecamatan Samarinda Seberang dan Samarinda Ulu, seluruh informan, serta Dr. Layla Kurniawati, M.Pd. selaku dosen pembimbing.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ansi, A. M., Garad, A., Jaboob, M., & Al-Ansi, A. (2024). Elevating e-government: Unleashing the power of AI and IoT for enhanced public services. *Heliyon*, 10(23). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e40591>
- Candra, A., Annisa, A., Nabilla, M., Maulidandy, I., Imania, K., Azzahri, R., & Suryani, R. (2025). PERBANDINGAN IMPLEMENTASI DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK ANTARA KOTA PALEMBANG DAN KOTA SURABAYA. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 15(2), 196–211. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jiwbp.v15i2.5627>
- daraba, J. W. (2021). *RESEARCH DESIGN Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: PENERBIT PUSTAKA BELAJAR. [Desain Penelitian: Metode Campuran dan Kualitatif | PDF](#)
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK YANG INOVATIF DAN EFISIEN DI ERA DIGITAL DI INDONESIA. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1 SE-Articles), 31–40. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Febriarti, R., Rohayatin, T., & Septiansyah, B. (2025). PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI WEBSITE PAKUAN PRIMA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 02(03). <https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/praxis-idealist/article/view/4446>
- Hadilinatih, B., & Aco, F. (2022). *Pengantar E-Government dan E-Service*. Yogyakarta. [Pengantar E-Government dan E-Service | PDF](#)
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government In Action Modul Pembelajaran Berbasis Standar Kompetensi dan Kualifikasi Kerja*. Yogyakarta: Preinexus. https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government
- Indrayani, E. (2016). *E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. Jatinangor. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1368>
- Kapitan, Y., Suryana, K. D., & Herawati, K. M. (2024). TANTANGAN DAN PROSPEK IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL. *Nusantara Hasana Journal*, 4(4), 20–38. <https://www.nusantarahasanajournal.com/index.php/nhj/article/view/1224>
- Lisdawati, Paselle, E., & Indarto, K. (2025). Implementation of Smart City Program Policy on The Use of Smagov Application in Digital Sub- District of Samarinda Seberang. *Politeknik Pertanian Negeri Samarinda*, 26(1), 376–386. <https://doi.org/10.51967/tanesa.v26i1.3389>
- Pittaway, J. J., & Montazemi, A. R. (2020). Know-how to lead digital transformation: The case of local governments. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101474. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101474>
- Rachmad, Y. E., Ilham, R., Indrayani, N., Manurung, H. E., Judijanto, L., Laksono, R. D., & Sa'dianoor, S. (2024). *Layanan Dan Tata Kelola E-Government : Teori, Konsep Dan penerapan*. Yogyakarta: PT. Green Pustaka Indonesia. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1543>

- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan Teoritik-Legalistik-Empirik-Inovatif*. Bandung: Alfabeta.
https://www.researchgate.net/publication/325120254_Metodologi_Penelitian_Pemerintahan
- Sharma, S. K., Metri, B., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2021). Challenges common service centers (CSCs) face in delivering e-government services in rural India. *Government Information Quarterly*, 38(2). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101573>
- Syed, R., Bandara, W., & Eden, R. (2023). Public sector digital transformation barriers: A developing country experience. *Information Polity*, 28(1), 5–27.
<https://doi.org/10.3233/IP-220017>
- Wardani, V. A. R., & Mujiburrohman, M. A. (2025). Analisis Penerapan E-Government Dalam Aplikasi Kepegawaian “Among Abdi Praja” (Studi Aplikasi Kepegawaian Oleh BKPSDM Kota Batu). *Journal of Governance and Policy*, 5(1), 33–49.
<https://jgp-fisip.ub.ac.id/index.php/jgp/article/view/53>
- Yuan, Y.-P., Dwivedi, Y. K., Tan, G. W.-H., Cham, T.-H., Ooi, K.-B., Aw, E. C.-X., & Currie, W. (2023). Government Digital Transformation: Understanding the Role of Government Social Media. *Government Information Quarterly*, 40(1).
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101775>

