EVALUASI KINERJA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK, DAN PERSANDIAN DALAM PENERAPAN E-GOVERNMENT UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN FAKFAK PROVINSI PAPUA BARAT

Martha Yuliana Mamari
NPP. 33.1202
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah
Email: marthaatha0203@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. H.M. Irwan Tahir, AP., M.Si
Email: irwan.tahir@pps.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The implementation of e-government is one of the government's efforts to improve the quality of public services through the use of information and communication technology. However, e-government implementation in Fakfak Regency still faces various challenges, including limited internet network infrastructure, low public digital literacy, limited human resources in the information technology sector, and suboptimal coordination between regional government agencies in supporting the Electronic-Based Government System (SPBE). These conditions impact the effectiveness of digital-based public service delivery.* ***Purpose:*** *The purpose of this study is to evaluate the performance of the Communication, Informatics, Statistics, and Cryptography Service of Fakfak Regency in implementing e-government to improve public services.* ***Method:*** *The research used qualitative methods with a descriptive approach. Data were obtained through interviews, observation, and documentation, then analyzed using Agus Dwiyanto's theory of public organizational performance, which encompasses productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability..* ***Result:*** *The research findings indicate that the Fakfak Regency Communications and Information Technology Office (Diskominfostaper) has performed quite well in implementing e-government. In terms of productivity, the application of information technology has increased the effectiveness of information and service delivery to the public. In terms of service quality, services have become more accessible despite ongoing internet network constraints and low digital literacy. In terms of responsiveness, the organization has been quite responsive in responding to the public's information needs. In terms of responsibility, service delivery has adhered to applicable regulations and standard operating procedures. Meanwhile, in terms of accountability, the organization has implemented activity reporting and public information disclosure quite well.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the implementation of e-government by the Fakfak Regency Communication and Information Service has made a positive contribution to improving public services, but it is still necessary to strengthen information technology infrastructure, improve human resource competency, develop community digital literacy, and strengthen coordination between regional devices to optimize the implementation of e-government.*

Keywords: *Diskominfostaper, E-Government, Fakfak Regency, Organizational Performance, Public Services.*

ABSTRAK

Permasalahan: Penerapan *e-government* merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Namun, implementasi *e-government* di Kabupaten Fakfak masih menghadapi berbagai permasalahan, antara lain keterbatasan infrastruktur jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, serta belum optimalnya koordinasi antar perangkat daerah dalam mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kondisi tersebut berpengaruh terhadap efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk untuk mengevaluasi kinerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Fakfak dalam penerapan *e-government* untuk meningkatkan pelayanan publik. **Metode:** Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teori kinerja organisasi publik menurut Agus Dwiyanto yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja Diskominfostaper Kabupaten Fakfak dalam penerapan *e-government* telah berjalan cukup baik. Pada indikator produktivitas, penerapan teknologi informasi mampu meningkatkan efektivitas penyampaian informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Pada indikator kualitas layanan, pelayanan menjadi lebih mudah diakses meskipun masih terkendala jaringan internet dan rendahnya literasi digital masyarakat. Pada indikator responsivitas, organisasi cukup tanggap dalam merespons kebutuhan informasi masyarakat. Pada indikator responsibilitas, pelaksanaan pelayanan telah mengacu pada peraturan dan standar operasional prosedur yang berlaku. Sementara itu, pada indikator akuntabilitas, organisasi telah melaksanakan pelaporan kegiatan dan keterbukaan informasi publik secara cukup baik. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan *e-government* oleh Diskominfostaper Kabupaten Fakfak telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan publik, namun masih diperlukan penguatan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pengembangan literasi digital masyarakat, serta penguatan koordinasi antar perangkat daerah untuk mengoptimalkan implementasi *e-government*.

Kata kunci: Diskominfostaper, *E-Government*, Kabupaten Fakfak, Kinerja Organisasi, Pelayanan Publik.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah mengembangkan *e-government* sebagai sarana untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan *e-government* di Indonesia didukung oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Berdasarkan survei *UN E-Government Survey* 2024, Indonesia menduduki peringkat 64 dari 193 negara, naik 13 peringkat dari tahun 2022.

Penerapan *e-government* di Indonesia didukung oleh berbagai kebijakan pemerintah, salah satunya melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Melalui kebijakan tersebut, pemerintah pusat dan daerah didorong untuk

memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan guna menciptakan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Sebagai salah satu perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostaper) Kabupaten Fakfak memiliki peran penting dalam mendukung penerapan *e-government*. Namun, hasil evaluasi SPBE Kabupaten Fakfak menunjukkan indeks 1,54 dengan predikat "Kurang" berdasarkan Keputusan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2024. Pada tahun 2024, predikat pelayanan publik Kabupaten Fakfak juga menurun dari zona hijau ke zona kuning berdasarkan penilaian Ombudsman RI Perwakilan Papua Barat. Kondisi ini menuntut peningkatan performa Diskominfostaper dalam penerapan *e-government* agar layanan publik dapat lebih optimal dan efisien. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap kinerja organisasi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan *e-government* agar berbagai hambatan yang ada dapat diidentifikasi dan diperbaiki secara berkelanjutan.

Evaluasi kinerja menjadi penting karena dapat memberikan gambaran mengenai tingkat keberhasilan program yang telah dilaksanakan serta mengidentifikasi berbagai hambatan yang masih dihadapi. Melalui evaluasi kinerja, pemerintah daerah dapat merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan *e-government* dan pelayanan publik pada masa yang akan datang. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja Diskominfostaper Kabupaten Fakfak dalam penerapan *e-government* untuk meningkatkan pelayanan publik. Evaluasi dilakukan menggunakan indikator kinerja organisasi publik menurut Agus Dwiyanto yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas guna memperoleh gambaran mengenai keberhasilan pelaksanaan *e-government* serta faktor-faktor yang memengaruhi implementasinya di Kabupaten Fakfak.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penerapan *e-government* pada hakikatnya merupakan upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan serta kualitas pelayanan publik. Melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah diharapkan mampu menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan mudah diakses oleh masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya diukur dari tersedianya sistem dan teknologi yang digunakan, tetapi juga dari kemampuan organisasi pemerintah dalam mengelola, mengembangkan, dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Secara konseptual, penerapan *e-government* diharapkan dapat meningkatkan produktivitas organisasi, memperbaiki kualitas layanan, meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, menjamin pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Namun, kondisi empiris yang ditemukan di Kabupaten Fakfak menunjukkan bahwa pelaksanaan *e-government* belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan kondisi ideal yang diharapkan. Meskipun berbagai layanan dan informasi publik telah tersedia secara digital, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik berbasis elektronik.

Kesenjangan tersebut terlihat dari masih adanya keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, khususnya jaringan internet yang belum menjangkau seluruh wilayah secara optimal. Padahal, ketersediaan akses internet yang memadai merupakan prasyarat utama dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik. Di sisi lain, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat menyebabkan pemanfaatan layanan digital yang telah disediakan pemerintah belum dapat dilakukan secara maksimal. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara harapan untuk mewujudkan pelayanan publik yang mudah diakses secara digital dengan realitas di lapangan yang masih menghadapi berbagai keterbatasan, baik dari sisi sarana maupun kemampuan pengguna layanan. Selain itu, keberhasilan penerapan *e-government* juga sangat bergantung pada kapasitas organisasi dan sumber daya manusia yang mengelolanya. Dalam praktiknya, masih terdapat keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Padahal, pengelolaan sistem pemerintahan berbasis elektronik memerlukan dukungan sumber daya manusia yang profesional agar proses pengembangan, pemeliharaan, dan inovasi layanan digital dapat berjalan secara berkelanjutan. Keterbatasan tersebut berimplikasi pada belum optimalnya pengelolaan layanan elektronik yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Di samping itu, implementasi *e-government* menuntut adanya koordinasi dan integrasi yang kuat antar perangkat daerah dalam mendukung penyelenggaraan SPBE. Secara ideal, seluruh perangkat daerah harus mampu membangun sinergi melalui sistem yang terintegrasi sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Akan tetapi, berdasarkan kondisi yang ditemukan dalam penelitian, koordinasi dan integrasi antar perangkat daerah masih perlu ditingkatkan agar pelaksanaan *e-government* dapat berjalan secara lebih optimal. Keadaan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep SPBE yang terintegrasi dengan kondisi aktual pelaksanaannya di lingkungan Pemerintah Kabupaten Fakfak. Selain kesenjangan yang bersifat empiris, terdapat pula kesenjangan dalam aspek akademik. Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu, kajian mengenai *e-government* umumnya lebih banyak berfokus pada implementasi sistem, pengembangan layanan digital, atau kualitas pelayanan publik secara umum. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengevaluasi kinerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Fakfak sebagai perangkat daerah yang memiliki peran sentral dalam penyelenggaraan *e-government* masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji penerapan *e-government* melalui pendekatan evaluasi kinerja organisasi publik dengan menggunakan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas sebagaimana dikemukakan oleh Agus Dwiyanto.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena penerapan *e-government* menjadi salah satu upaya strategis pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun, implementasi *e-government* di Kabupaten Fakfak masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, serta belum optimalnya koordinasi antar perangkat daerah dalam mendukung pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital.

Selain itu, hasil evaluasi SPBE menunjukkan bahwa Kabupaten Fakfak masih memperoleh indeks dengan kategori "Kurang", sehingga diperlukan evaluasi terhadap kinerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostaper) sebagai perangkat daerah yang memiliki peran utama dalam pengelolaan dan pengembangan *e-government*. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kinerja Diskominfostaper dalam penerapan *e-government* sekaligus menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Fakfak.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan konteks penerapan *e-government* dalam pelayanan publik.

Penelitian oleh Lumentah et al., (2015) berjudul "Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara" menemukan bahwa secara keseluruhan kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam menyelenggarakan, menetapkan, dan mengawasi program dan kegiatan dikantor camat dilihat dari tugas dan fungsi serta wewenangnya, di ukur dengan ke 5 indikator kinerja terlihat sudah cukup baik.

Penelitian oleh Aini (2019) berjudul "Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif *Good Governance*" menyimpulkan bahwa evaluasi kinerja pegawai dapat mewujudkan kualitas yang pada akhirnya akan membantu peningkatan kinerja pegawai baik dalam pembangunan dan pelayanan. Pelayanan public juga merupakan salah satu penunjang terciptanya *good governance* (pemerintahan yang baik) dimana *good governance* sebagai tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian oleh Annas et al., (2022) berjudul "Kinerja Layanan Publik Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar" menunjukkan bahwa pegawai memberikan pelayanan publik yang responsif, cepat, dan disiplin. Namun, diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan yang lebih efektif.

Penelitian oleh Risandi et al., (2023) berjudul " Evaluasi Kinerja Pegawai Berbasis Pelayanan Publik Bagian Organisasi Sekretariat Daerah di Kabupaten Bantaeng Provinsi Sulawesi Selatan" menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan menemukan bahwa capaian kinerja Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantaeng tahun 2015 - 2022, dapat dikatakan sangat memuaskan secara keseluruhan, karena sudah melebihi target capaian.

Penelitian oleh Reza Maharani Putri Tizaka & Achluddin Ibnu Rochim (2024) berjudul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kecamatan Asemworo” mengindikasikan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Asemrowo sudah berjalan baik dengan respons cepat dan inovasi pelayanan berbasis online yang memudahkan masyarakat. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti prosedur pelayanan, kompetensi petugas, dan sarana prasarana.

Penelitian oleh Farhan & Ahyaruddin (2025) berjudul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Indrapura Provinsi Riau” menyimpulkan yakni kinerja pelayanan publik pegawai pada Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak belum baik dan sangat perlu diperbaiki lagi terutama pada yang menjadi fokus utama yang menjadi permasalahan dalam kinerja pegawai adalah masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya

dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian oleh Poernomo et al., (2025) berjudul "Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu" menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik di Kecamatan Teluk Segara sudah baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Masyarakat dapat melakukan administrasi dengan waktu dan informasi secara jelas dan tepat.

Berdasarkan pemaparan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini menyajikan beberapa aspek perbedaan yang sekaligus menjadi kebaruan ilmiah. Dari segi teoretis, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi *e-government* memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya melalui peningkatan produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas aparatur pemerintah. Dalam konteks penyelenggaraan layanan publik di daerah, termasuk pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian serta keterkaitannya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak, pemanfaatan teknologi informasi terbukti mampu mempercepat proses layanan dan meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat. Namun demikian, berbagai penelitian juga menegaskan masih adanya kendala seperti keterbatasan infrastruktur jaringan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya integrasi sistem antar perangkat daerah. Dari segi metodologis, penelitian-penelitian terdahulu umumnya menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menggali secara mendalam implementasi *e-government* di lapangan. Sebagian kecil penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan atau efektivitas layanan. Perbedaan pendekatan tersebut memberikan gambaran yang lebih kaya terhadap fenomena yang diteliti, namun juga menunjukkan perlunya penguatan dalam aspek triangulasi data serta analisis yang lebih kontekstual sesuai kondisi daerah.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian dengan kebaruan ilmiah dengan fokus kajian yang tidak hanya menilai implementasi *e-government* pada satu perangkat daerah, tetapi juga menganalisis keterkaitan dan pola koordinasi antara Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostaper) sebagai pengelola sistem dan infrastruktur digital dengan dinas – dinas seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), , Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Fakfak sebagai penyelenggara layanan administrasi. Pendekatan ini memberikan perspektif baru bahwa *e-government* tidak hanya dipahami sebagai implementasi sektoral, tetapi sebagai sistem pelayanan publik yang saling terintegrasi antarinstansi.

Berdasarkan hasil telaah terhadap berbagai penelitian terdahulu yang relevan, dapat diketahui bahwa penelitian mengenai evaluasi kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah banyak dilakukan pada berbagai instansi pemerintahan dengan fokus dan pendekatan yang beragam. Penelitian yang dilakukan oleh Lumentah et al., (2015) mengkaji evaluasi kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa. Penelitian tersebut menitikberatkan pada pelaksanaan tugas, fungsi, dan tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian berikutnya dilakukan oleh Aini (2019)

yang mengkaji evaluasi kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan publik berdasarkan perspektif *good governance*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan melalui perbaikan kinerja pegawai yang berorientasi pada efektivitas dan tata kelola pemerintahan yang baik. Sejalan dengan penelitian tersebut, Annas et al., (2022) meneliti kinerja layanan publik pada Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar dengan fokus pada produktivitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang baik sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat.

Selanjutnya, penelitian Risandi et al., (2023) membahas evaluasi kinerja pegawai berbasis pelayanan publik pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantaeng. Penelitian tersebut lebih berorientasi pada pencapaian target kinerja organisasi dan keberhasilan pelaksanaan program kerja yang telah ditetapkan. Penelitian Reza Maharani Putri Tizaka & Achluddin Ibnu Rochim (2024) kemudian mengkaji evaluasi kinerja pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Kecamatan Asemrowo dengan menitikberatkan pada inovasi pelayanan publik berbasis daring yang bertujuan meningkatkan kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Farhan & Ahyaruddin (2025) meneliti evaluasi kinerja pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara optimal. Sementara itu, penelitian Poernomo et al., (2025) mengkaji evaluasi kinerja pelayanan publik di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu dengan fokus pada aspek efektivitas pelayanan, kemudahan prosedur, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada evaluasi kinerja aparatur, kualitas pelayanan publik, efektivitas pelayanan, serta upaya mewujudkan *good governance*. Selain itu, objek penelitian yang digunakan umumnya berupa kantor kecamatan, kelurahan, dinas pelayanan publik, dan organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Meskipun beberapa penelitian telah menyinggung pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik, kajian yang secara khusus mengevaluasi kinerja organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penerapan *e-government* masih sangat terbatas.

Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah (*scientific novelty*) yang membedakannya dari penelitian-penelitian sebelumnya. Kebaruan pertama terletak pada objek penelitian yang secara khusus berfokus pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostaper) Kabupaten Fakfak. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak meneliti aparatur atau unit pelayanan publik secara umum, penelitian ini mengkaji organisasi perangkat daerah yang memiliki fungsi strategis sebagai penggerak utama transformasi digital pemerintahan melalui penerapan *e-government* dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Kebaruan kedua terletak pada fokus kajian yang menghubungkan secara langsung kinerja organisasi dengan penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini tidak hanya menilai kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, tetapi juga menganalisis bagaimana produktivitas organisasi, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas Diskominfostaper berperan dalam mendukung keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis

digital. Dengan demikian, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kinerja organisasi publik dan transformasi digital pemerintahan.

Kebaruan ketiga terletak pada konteks lokasi penelitian. Kabupaten Fakfak merupakan daerah yang masih menghadapi berbagai tantangan dalam penerapan *e-government*, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, kondisi geografis yang cukup kompleks, serta tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata. Karakteristik tersebut berbeda dengan lokasi penelitian terdahulu yang sebagian besar berada di wilayah dengan tingkat akses teknologi yang relatif lebih baik. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai implementasi *e-government* pada daerah yang memiliki tantangan geografis dan digital yang khas.

Selain itu, penelitian ini menggunakan teori kinerja organisasi publik menurut Agus Dwiyanto yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas sebagai alat analisis utama. Penggunaan teori tersebut memungkinkan evaluasi dilakukan secara lebih mendalam dan menyeluruh terhadap kinerja Diskominfostaper dalam mendukung pelayanan publik berbasis *e-government*. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya kajian mengenai evaluasi kinerja organisasi publik, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya dalam bidang transformasi digital pemerintahan dan pelayanan publik berbasis teknologi informasi sehingga dapat ditegaskan bahwa kebaruan penelitian ini terletak pada kombinasi antara objek penelitian, fokus kajian, lokasi penelitian, dan pendekatan analisis yang digunakan. Penelitian ini diharapkan mampu mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) yang masih terdapat dalam kajian evaluasi kinerja organisasi perangkat daerah dalam penerapan *e-government*, sekaligus memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Fakfak maupun daerah lain yang memiliki karakteristik serupa.

1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, membuktikan, dan memperoleh gambaran empiris yang jelas mengenai Evaluasi Kinerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pemilihan pendekatan kualitatif dilakukan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi *e-government* dalam pelayanan publik, khususnya terkait pola koordinasi antara Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostaper) dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Fakfak, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Fakfak. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali proses, makna, serta dinamika yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, terutama dalam konteks kebijakan dan pelayanan publik berbasis digital.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan

kunci dalam penelitian ini adalah pihak Diskominfostaper Kabupaten Fakfak karena memiliki peran utama sebagai pengelola infrastruktur, sistem, serta kebijakan teknis *e-government* daerah.Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Kredibilitas data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pemerintah, lembaga sosial, pihak swasta, dan masyarakat penerima bantuan. Sementara triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan member check kepada beberapa informan untuk memastikan kesesuaian data dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Dependabilitas dan konfirmabilitas dilakukan melalui audit trail, yaitu pencatatan seluruh proses penelitian secara sistematis agar dapat ditelusuri kembali dan dipertanggungjawabkan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari informan mengenai implementasi *e-government*, sedangkan observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan di lapangan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa regulasi, laporan, serta arsip terkait pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital.

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Fakfak, dengan fokus lokasi pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Fakfak. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2026, dengan waktu pelaksanaan selama kurang lebih satu bulan yaitu pada bulan Desember hingga Januari 2026. Kegiatan penelitian mencakup observasi awal, pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, serta analisis data hasil penelitian. Dengan rentang waktu tersebut, penelitian diharapkan mampu menggambarkan kondisi Kinerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian di Kabupaten Fakfak secara aktual dan sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis mengevaluasi Kinerja Diskominfostaper Kabupaten Fakfak dalam penerapan *e-government* dianalisis menggunakan lima indikator kinerja organisasi publik menurut Agus Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

3.1. Produktivitas

Produktivitas Diskominfostaper dapat dilihat dari tersedianya berbagai layanan berbasis digital seperti penggunaan website resmi dan portal terpadu sebagai media penyampaian informasi, serta pemanfaatan jaringan internet dalam mendukung proses pelayanan publik. Pelayanan berbasis digital telah menjadi bagian dari proses kerja sehari-hari sehingga masyarakat dapat mengakses informasi tanpa harus datang langsung ke kantor. Berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu pegawai Diskominfostaper Kabupaten Fakfak menyatakan bahwa “penerapan website dan layanan berbasis digital telah membantu mempercepat penyampaian informasi kepada masyarakat serta mendukung pelaksanaan tugas pelayanan publik. Namun, pemanfaatannya masih belum optimal karena keterbatasan jaringan internet pada beberapa wilayah di Kabupaten Fakfak”. Hal ini menunjukkan transformasi dari sistem konvensional menuju sistem berbasis digital. Meskipun demikian, produktivitas masih perlu ditingkatkan dari sisi kualitas layanan agar tidak hanya bersifat kuantitatif tetapi juga memberikan dampak optimal bagi masyarakat.

3.2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan dilihat dari kemudahan akses terhadap layanan digital melalui website resmi Diskominfostaper (https://diskominfoperstatik.fakfakkab.go.id/). Website tersebut memuat informasi pelayanan publik yang dapat diakses secara luas. Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Emma selaku masyarakat yang menjadi informan menjelaskan bahwa "layanan digital yang disediakan telah memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi tanpa harus datang langsung ke kantor. Meskipun demikian, masyarakat masih menghadapi kendala akses akibat jaringan internet yang belum stabil dan kemampuan penggunaan teknologi yang belum merata". Namun, kualitas layanan masih dipengaruhi oleh ketidakstabilan jaringan internet yang menyebabkan akses terhambat, sehingga tidak semua masyarakat dapat menikmati layanan digital secara merata. Dengan demikian, kualitas layanan berada pada kategori cukup baik namun masih perlu peningkatan infrastruktur jaringan.

3.3. Responsivitas

Diskominfostaper telah menyediakan website dan media digital sebagai sarana komunikasi untuk merespons kebutuhan masyarakat. Hasil wawancara bersama Plt Kepala Diskominfostaper Kabupaten Fakafak menjelaskan bahwa "Diskominfostaper berupaya merespons kebutuhan informasi masyarakat melalui website dan media digital yang tersedia. Namun, kecepatan respons terkadang terhambat oleh gangguan jaringan serta keterbatasan sumber daya manusia yang mengelola layanan digital". Keterbatasan SDM yang memiliki kompetensi TIK juga memengaruhi responsivitas, di mana pengelolaan layanan digital belum dapat dilakukan secara maksimal. Responsivitas Diskominfostaper berada pada kategori cukup, namun memerlukan peningkatan kualitas jaringan dan penguatan kapasitas SDM.

3.4. *Responsibilitas*

"Secara administratif, Diskominfostaper telah melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan SOP pelayanan yang ditetapkan" hal ini disampaikan oleh Plt Kepala Diskominfostaper Kabupaten Fakfak. Pelaksanaan layanan mencakup pengelolaan website, sistem informasi pemerintah daerah, jaringan internet, dan infrastruktur TIK. Namun, dalam implementasinya masih terdapat kendala infrastruktur dan keterbatasan SDM yang memengaruhi optimalisasi penerapan standar yang telah ditetapkan. Responsibilitas Diskominfostaper berada pada kategori cukup baik.

3.5. *Akuntabilitas*

"Diskominfostaper telah menyediakan informasi publik melalui website resmi sebagai bentuk transparansi kepada masyarakat, mencakup kegiatan pemerintah dan pelayanan publik. Namun, akuntabilitas belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan akses layanan digital yang mengakibatkan tidak semua masyarakat dapat memperoleh informasi secara merata" hal ini disampaikan oleh pegawai Diskominfostaper Kabupaten Fakfak yang menjadi operator/ administrator pada saat wawancara. Sistem monitoring dan evaluasi berbasis digital juga belum optimal.

Akuntabilitas Diskominfostaper berada pada kategori cukup dan memerlukan penguatan sistem monitoring serta peningkatan infrastruktur.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Diskominfostaper Kabupaten Fakfak dalam penerapan *e-government* secara umum berada pada kategori cukup baik. Hal ini sejalan dengan temuan Annas et al., (2022) yang menyatakan bahwa instansi komunikasi dan informatika di daerah pada umumnya telah memberikan pelayanan yang responsif, namun masih memerlukan penguatan SOP dan kompetensi. Berbeda dengan temuan Reza Maharani Putri Tizaka & Achluddin Ibnu Rochim (2024) yang menemukan inovasi berbasis online sudah memudahkan masyarakat, di Kabupaten Fakfak kondisi geografis dan keterbatasan infrastruktur menjadi hambatan signifikan yang belum ditemukan pada penelitian di wilayah perkotaan.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Kabupaten Fakfak telah mendukung peningkatan pelayanan publik melalui penyediaan layanan berbasis digital, namun pemanfaatannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur jaringan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi. Temuan ini memberikan perspektif yang berbeda dengan penelitian Lumentah et al., (2015) yang menyimpulkan bahwa peningkatan pelayanan publik terutama dipengaruhi oleh kinerja aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan publik berbasis digital, faktor teknologi dan kesiapan masyarakat juga menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Selanjutnya, temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Aini (2019) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dapat mendukung terwujudnya *good governance*. Namun, penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik juga dipengaruhi oleh integrasi sistem digital dan koordinasi antar perangkat daerah dalam mendukung penyelenggaraan SPBE.

Temuan penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Annas et al., (2022) yang menunjukkan bahwa instansi komunikasi dan informatika memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat. Akan tetapi, pada Kabupaten Fakfak responsivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan jaringan internet dan kompetensi SDM yang mengelola layanan digital. Berbeda dengan penelitian Risandi et al., (2023) yang menekankan keberhasilan organisasi melalui pencapaian target kinerja, penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan penerapan *e-government* tidak hanya diukur dari capaian program, tetapi juga dari kemampuan membangun koordinasi dan integrasi layanan digital antar perangkat daerah.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kabupaten Fakfak masih dilaksanakan secara *hybrid* melalui kombinasi layanan digital dan tatap muka. Temuan ini berbeda dengan penelitian Reza Maharani Putri Tizaka & Achluddin Ibnu Rochim (2024) yang menemukan bahwa inovasi pelayanan berbasis daring telah mampu mempermudah akses masyarakat secara optimal. Pada Kabupaten Fakfak, pelayanan konvensional masih diperlukan karena keterbatasan akses internet dan literasi digital masyarakat.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Farhan & Ahyaruddin (2025) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Namun, penelitian ini menemukan bahwa kompetensi teknologi informasi menjadi faktor yang lebih spesifik dan penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik berbasis *e-government*. Sementara itu, penelitian Poernomo et al., (2025) menunjukkan bahwa pelayanan publik yang efektif mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berbeda dengan temuan tersebut, penelitian ini menemukan bahwa efektivitas pelayanan digital di Kabupaten Fakfak masih dipengaruhi oleh kondisi geografis, keterbatasan jaringan telekomunikasi, dan akses layanan yang belum merata di seluruh wilayah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa keberhasilan penerapan *e-government* tidak hanya ditentukan oleh kinerja organisasi dan aparatur sebagaimana ditemukan dalam penelitian-penelitian terdahulu, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur digital, literasi masyarakat, serta koordinasi antar perangkat daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Kinerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostaper) dalam Penerapan *E-Government* untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat, dapat disimpulkan bahwa kinerja Diskominfostaper dalam penerapan *e-government* telah berjalan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan melalui penyediaan layanan publik berbasis digital, pemanfaatan website pemerintah daerah, serta upaya peningkatan akses informasi bagi masyarakat. Ditinjau dari indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik telah mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan.

Namun demikian, implementasi *e-government* belum berjalan secara optimal karena masih dihadapkan pada beberapa hambatan, antara lain keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, serta belum optimalnya koordinasi antar perangkat daerah. Kondisi tersebut menyebabkan pemanfaatan layanan digital belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat Kabupaten Fakfak. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan *e-government* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas SDM, peningkatan literasi digital masyarakat, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, dan penguatan sinergi antar perangkat daerah guna mendukung terwujudnya pelayanan publik berbasis digital yang lebih berkualitas dan berkelanjutan di Kabupaten Fakfak.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu hanya berfokus pada evaluasi kinerja Diskominfostaper Kabupaten Fakfak dalam penerapan *e-government* sehingga belum mencakup seluruh perangkat daerah yang terlibat dalam pelaksanaan SPBE. Selain itu, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif sehingga hasil yang diperoleh lebih menggambarkan kondisi empiris dan belum mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa temuan penelitian ini masih memerlukan pengembangan lebih lanjut. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian berikutnya dapat mengkaji implementasi *e-government* pada seluruh perangkat daerah di Kabupaten Fakfak serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk mengukur efektivitas layanan digital dan tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian dapat difokuskan pada pengaruh literasi digital, kompetensi SDM, dan infrastruktur teknologi terhadap keberhasilan *e-government*.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Fakfak beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan dalam pelaksanaan penelitian. Terima kasih pula kepada seluruh informan serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto, dkk. (2006). *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik*.

Aini. (2019). *Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance*. https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2671

Alkin, M. C. (2012). *Evaluation Roots*.

Annas, A., dkk. (2022). *Kinerja Layanan Publik Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar*. https://doi.org/10.37858/publisitas.v9i1.182

Creswell, C. & D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.

Creswell, C. & D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.

dokhumasoripb. (2025). *Ombudsman Papua Barat Dorong Pemkab Fakfak Kembali Raih Predikat Zona Hijau Pelayanan Publik*. Obmudsman Republik Indonesia.Com. https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-papua-barat-dorong-pemkab-fakfak-kembali-raih-predikat-zona-hijau-pelayanan-publik

dokhumasoripb. (2025). *Ombudsman Papua Barat Dorong Pemkab Fakfak Kembali Raih Predikat Zona Hijau Pelayanan Publik*. Obmudsman Republik Indonesia.Com.

Farhan, & Ahyaruddin. (2025). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Indrapura Provinsi Riau*. https://doi.org/10.62421/jibema.v3i2.166

Indrayani, E. (2023). *Integrasi Sistem Layanan Digital: Transformasi Digital untuk Masa Depan Pelayanan Publik di Indonesia*. CV Cendekia Press

Mensah, I. K. (2020). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on Public Service Delivery. *International Journal of Public Administration*, 43(7), 610–620.

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining Digital Transformation: Results from Expert Interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.

Peraturan Bupati Kabupatenn Fakfak.(2023) No.20 tentang Pedoman Pengelolaan Website Resmi Pemerintah Kabupaten Fakfak

Poernomo, dkk. (2025). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu*.

https://doi.org/10.56135/jsb.v11i1.200
Portal Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional
Portal SPBE Nasional
Putri, L.R. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Smart Campus Data Base (SCDB) di Kampus IPDN*. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan
Risandi, dkk. (2023). *Evaluasi Kinerja Pegawai Berbasis Pelayanan Publik Bagian Organisasi Sekretariat Daerah di Kabupaten Bantaeng Provinsi Sulawesi Selatan.* https://doi.org/10.35965/jbm.v5i2.1920
Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.* UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).* Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE
Simangunsong, F. (2016b). *METODOLOGI PENELITIAN PEMERINTAHAN*. Penerbit Alfabeta.
Simangunsong, F. (2016b). *METODOLOGI PENELITIAN PEMERINTAHAN*. Penerbit Alfabeta.
United Nations. (2024). *UN E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development.*
UN E-Government Survey 2024