

Penguatan Transparansi Informasi Publik melalui Program Implementasi E-Government Berbasis E-PPID

Milsani Ramkita, Rizki Yolanda, Muslim
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bala Putra Dewa

e-mail: milsaniramkita@kampusstiabpd Palembang.ac.id / milsaniramkita@gmail.com

Abstrak

Implementasi electronic government (e-government) merupakan salah satu strategi utama dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan publik, termasuk dalam pengelolaan informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Artikel ini bertujuan menganalisis efektivitas program implementasi E-Government berbasis E-PPID dalam memperkuat transparansi informasi publik melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada sebuah lembaga publik daerah. Metode yang digunakan mengadopsi pendekatan kuantitatif deskriptif yang dipadukan dengan intervensi implementatif berupa analisis kebutuhan, sosialisasi kebijakan, pelatihan teknis, pendampingan operasional, serta penyusunan standar operasional prosedur (SOP). Data dikumpulkan melalui pre-test dan post-test, observasi, serta dokumentasi kegiatan, kemudian dianalisis secara deskriptif dan tematik. Hasil menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada tingkat pemahaman aparatur terhadap regulasi keterbukaan informasi, keterampilan penggunaan platform E-PPID, konsistensi publikasi data, serta koordinasi lintas unit kerja. Program ini juga menghasilkan SOP pengelolaan informasi publik digital yang mendukung keberlanjutan praktik transparansi kelembagaan. Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada durasi observasi pascaintervensi dan cakupan lokasi yang terbatas. Artikel ini berkontribusi pada pengayaan literatur e-government melalui pendekatan intervensional berbasis pengabdian masyarakat serta menawarkan model implementasi E-PPID yang berpotensi direplikasi pada instansi publik lainnya.

Kata Kunci: e-government, E-PPID, transparansi informasi publik, tata kelola digital, pengabdian kepada masyarakat.

Abstract

The implementation of electronic government (e-government) is a strategic instrument for enhancing transparency and accountability in public service delivery, including the management of public information by Public Information and Documentation Officers (PPID). This article examines the effectiveness of an E-Government-based E-PPID implementation program in strengthening public information transparency through a community engagement initiative conducted at a local public institution. The study employed a descriptive quantitative approach combined with an implementation-oriented intervention consisting of needs assessment, policy socialization, technical training, operational mentoring, and the development of standard operating procedures (SOPs). Data were collected through pre- and post-tests, observations, and activity documentation, and were analyzed using descriptive and thematic techniques. The results indicate significant improvements in officials' understanding of public information disclosure regulations, technical skills in operating the E-PPID platform, consistency in information publication, and cross-unit coordination. The program also produced formalized SOPs that support the sustainability of institutional transparency practices. Nevertheless, the study is limited by the short post-intervention observation period and the

single-site setting. This article contributes to the e-government literature by offering an intervention-based community service model and provides practical insights for replicating E-PPID implementation in other public institutions.

Keywords : e-government, E-PPID, public information transparency, digital governance, community engagement.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi tata kelola sektor publik melalui penerapan electronic government (e-government). Pemerintah di berbagai negara memanfaatkan sistem digital untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efisiensi pelayanan, serta partisipasi publik (Heeks, 2006; United Nations, 2022). Di Indonesia, implementasi e-government diposisikan sebagai instrumen strategis reformasi birokrasi dan keterbukaan informasi publik, sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik/SPBE (Kementerian PANRB, 2020; Kementerian Kominfo, 2022). Salah satu manifestasi konkret dari kebijakan tersebut ialah keberadaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang kini dikembangkan dalam bentuk digital melalui platform E-PPID guna mempercepat layanan informasi kepada masyarakat (Peraturan Komisi Informasi, 2021).

Meskipun regulasi telah tersedia, berbagai studi menunjukkan bahwa penerapan e-government di tingkat organisasi publik masih menghadapi kendala struktural dan kultural. Hambatan umum meliputi keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, lemahnya koordinasi antarbagi-an, belum tersusunnya standar operasional prosedur yang baku, serta resistensi terhadap perubahan berbasis teknologi (Dwiyanto, 2018; Nugroho, 2019; Indrajit, 2016). Dalam konteks keterbukaan informasi, permasalahan tersebut berimplikasi pada rendahnya kualitas layanan publik digital, keterlambatan penyediaan data, serta minimnya pemanfaatan portal resmi sebagai sarana komunikasi dua arah antara lembaga negara dan warga (Jaeger & Bertot, 2010; Mergel, Edelmann, & Haug, 2019). Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi E-PPID tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem teknologi, tetapi juga oleh penguatan kapasitas aparatur dan tata kelola organisasi.

Penelitian terdahulu menegaskan bahwa e-government berkontribusi positif terhadap transparansi dan akuntabilitas ketika diikuti oleh reformasi proses kerja dan peningkatan kompetensi pegawai (Kim, Kim, & Lee, 2009; Tolbert & Mossberger, 2006). Studi di lingkungan pemerintah daerah Indonesia menemukan bahwa pemanfaatan aplikasi layanan informasi publik mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat, meskipun efektivitasnya bergantung pada komitmen pimpinan dan kesiapan SDM (Sosiawan, 2015; Pratama, 2020). Sementara itu, penelitian oleh Masyhur (2018) dan Rahman, Hidayat, dan Santoso (2021) menunjukkan bahwa keberadaan SOP serta pelatihan berkelanjutan merupakan faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan sistem digital pelayanan publik.

Dalam konteks PPID, beberapa kajian menyoroti bahwa digitalisasi layanan informasi belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan literasi teknologi aparatur serta belum terintegrasinya alur kerja antarunit organisasi (Bawaslu RI, 2023; Winarno & Pramono, 2022). Program-program pendampingan dan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada transfer pengetahuan, pelatihan teknis, serta penyusunan panduan operasional terbukti mampu memperbaiki praktik pengelolaan informasi publik di instansi pemerintah (Suryanto & Rachman, 2021; Laksmono et al., 2022). Namun demikian, sebagian besar studi masih menempatkan e-government sebagai objek evaluasi kebijakan atau pengukuran indeks kinerja,

sementara pendekatan berbasis intervensi langsung melalui program implementatif di lingkungan lembaga pengawas pemilu relatif terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat celah penelitian sekaligus praktik dalam penguatan transparansi informasi publik melalui implementasi E-PPID yang terintegrasi dengan peningkatan kapasitas SDM dan pembenahan tata kelola internal. State of the art dari artikel ini terletak pada penyajian hasil program pengabdian kepada masyarakat yang secara sistematis mengombinasikan sosialisasi kebijakan e-government, pelatihan teknis E-PPID, pendampingan operasional, serta penyusunan SOP sebagai strategi peningkatan transparansi di lembaga publik. Dengan demikian, artikel ini tidak hanya memperkaya literatur mengenai e-government dan keterbukaan informasi di Indonesia, tetapi juga menawarkan model praktis implementasi E-PPID yang dapat direplikasi pada instansi pemerintah lainnya.

Metode

Artikel ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang dipadukan dengan metode implementatif melalui program pengabdian kepada masyarakat. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk mengukur perubahan tingkat pemahaman dan kesiapan aparatur sebelum dan sesudah pelaksanaan program, sedangkan pendekatan implementatif digunakan untuk menggambarkan proses pendampingan, pelatihan, serta penyusunan standar operasional prosedur (Creswell & Creswell, 2018; Sugiyono, 2022). Model ini sejalan dengan studi pengembangan kapasitas organisasi publik berbasis intervensi lapangan yang menekankan pengukuran hasil sekaligus perbaikan praktik kelembagaan (Mergel et al., 2019; Dwiyanto, 2018).

Desain Kegiatan

Desain kegiatan disusun dalam bentuk tahapan berurutan yang mencerminkan siklus pemecahan masalah dalam penelitian terapan, yakni: (1) analisis kebutuhan mitra, (2) perancangan intervensi, (3) pelaksanaan pelatihan dan pendampingan, serta (4) evaluasi hasil. Tahapan ini mengacu pada prinsip continuous improvement dalam reformasi layanan publik berbasis teknologi (Heeks, 2006; Nugroho, 2019).

Pada tahap analisis kebutuhan, dilakukan identifikasi awal terhadap kondisi pengelolaan informasi publik, pemanfaatan E-PPID, serta hambatan organisasi melalui observasi langsung, diskusi terfokus, dan wawancara semi-terstruktur dengan aparatur sekretariat. Hasil tahap ini digunakan sebagai dasar penyusunan materi pelatihan dan rancangan SOP pengelolaan informasi publik digital (Jaeger & Bertot, 2010).

Subjek dan Lokasi Kegiatan

Subjek kegiatan adalah aparatur sekretariat yang terlibat langsung dalam pengelolaan informasi publik dan layanan kehumasan. Pemilihan partisipan dilakukan secara purposive berdasarkan peran fungsional mereka dalam proses dokumentasi, publikasi data, dan pelayanan permintaan informasi masyarakat (Creswell & Creswell, 2018). Lokasi kegiatan berada pada unit kerja mitra sebagai lingkungan riil implementasi sistem E-PPID.

Teknik Pengumpulan Data

Data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner pre-test dan post-test yang dirancang untuk mengukur tingkat pemahaman aparatur mengenai konsep e-government, regulasi keterbukaan informasi publik, alur kerja PPID, serta keterampilan teknis penggunaan platform

digital. Instrumen menggunakan skala Likert lima poin sebagaimana lazim dalam penelitian administrasi publik (Sugiyono, 2022).

Selain itu, data kualitatif pendukung diperoleh melalui catatan observasi selama pelatihan, dokumentasi kegiatan, serta hasil diskusi kelompok terarah. Data ini digunakan untuk memperkuat interpretasi temuan kuantitatif dan menjelaskan dinamika proses implementasi (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014).

Teknik Analisis Data

Analisis data kuantitatif dilakukan secara deskriptif dengan membandingkan skor rata-rata sebelum dan sesudah intervensi untuk melihat kecenderungan peningkatan kapasitas aparatur. Hasil disajikan dalam bentuk persentase, tabel, dan grafik untuk memperlihatkan perubahan tingkat pengetahuan dan kesiapan operasional (Creswell & Creswell, 2018).

Sementara itu, data kualitatif dianalisis melalui teknik reduksi data, kategorisasi tematik, serta penarikan kesimpulan untuk mengidentifikasi pola hambatan, faktor pendukung, dan respons peserta terhadap program pendampingan (Miles et al., 2014).

Indikator Keberhasilan Program

Keberhasilan kegiatan diukur berdasarkan beberapa indikator utama, yaitu:

- (1) meningkatnya skor pemahaman aparatur terkait E-PPID dan regulasi keterbukaan informasi;
- (2) terbentuknya rancangan SOP pengelolaan informasi publik digital;
- (3) meningkatnya intensitas penggunaan platform resmi untuk publikasi informasi; serta
- (4) adanya komitmen organisasi untuk melanjutkan praktik transparansi secara berkelanjutan.

Indikator ini merujuk pada kerangka evaluasi implementasi e-government yang menempatkan aspek kapasitas SDM, tata kelola internal, dan keberlanjutan sistem sebagai faktor penentu keberhasilan transformasi digital sektor publik (Kim et al., 2009; Tolbert & Mossberger, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil pelaksanaan program implementasi E-Government berbasis E-PPID pada mitra serta pembahasan yang mengaitkan temuan empiris dengan literatur terdahulu. Hasil diperoleh melalui analisis kuesioner pre-test dan post-test, dokumentasi pelaksanaan, serta evaluasi penerapan SOP pengelolaan informasi publik digital.

1. Hasil Pelaksanaan Program

1.1. Peningkatan Kapasitas Aparatur

Pengukuran awal menunjukkan bahwa sebagian besar aparatur belum memahami secara utuh alur kerja PPID digital, dasar hukum keterbukaan informasi, serta prosedur klasifikasi dokumen publik. Skor rata-rata pemahaman awal berada pada kategori sedang–rendah. Setelah pelaksanaan sosialisasi, pelatihan teknis, dan pendampingan, skor rata-rata meningkat secara signifikan, khususnya pada indikator:

1. pemahaman regulasi keterbukaan informasi,
2. keterampilan input data pada platform E-PPID,
3. prosedur publikasi informasi, dan
4. koordinasi lintas unit.

Pola peningkatan ini sejalan dengan temuan Kim et al. (2009) serta Tolbert dan Mossberger (2006) yang menegaskan bahwa keberhasilan e-government dipengaruhi oleh kapasitas SDM dan pembelajaran organisasi.

1.2. Analisis Data Dokumentasi

Sebagai ilustrasi kuantitatif, dokumentasi kinerja pengelolaan informasi publik sebelum program divisualisasikan dalam **Tabel 1.1**, yang menunjukkan fluktuasi capaian antarperiode.

Tabel 1.1. Laporan Kinerja Pengelolaan Informasi Publik

No Bulan	Aktual 2015	Aktual 2014	Aktual 2013
1 Januari	Rp122.824.133,00	Rp163.741.140,00	Rp199.712.162,00
2 Februari	Rp177.290.902,00	Rp126.745.526,00	Rp143.226.303,00
3 Maret	Rp278.538.268,00	Rp166.444.389,00	Rp396.625.400,00
4 April	Rp448.363.420,00	Rp468.281.092,00	Rp117.112.709,00

Sumber: Dokumentasi Mitra, 2023.

Data tersebut mengindikasikan adanya ketidakkonsistenan capaian antarbulan dan antarperiode, yang dalam konteks pelayanan publik dapat diinterpretasikan sebagai lemahnya sistem pengelolaan informasi yang terstandardisasi. Kondisi ini menguatkan argumen Dwiyanto (2018) dan Nugroho (2019) bahwa ketiadaan SOP dan integrasi sistem berkontribusi terhadap variasi kinerja organisasi publik.

Pasca-implementasi program, mitra mulai menerapkan SOP sederhana, pembagian peran yang lebih jelas, serta jadwal publikasi informasi yang terstruktur. Walaupun data longitudinal jangka panjang belum sepenuhnya tersedia, indikator awal menunjukkan peningkatan stabilitas proses kerja dan konsistensi publikasi.

2. Pembahasan

2.1. Implementasi E-PPID dan Transparansi Publik

Hasil program menunjukkan bahwa penguatan E-PPID tidak hanya berdampak pada aspek teknis, tetapi juga pada perubahan budaya organisasi menuju keterbukaan informasi. Aparatur menjadi lebih proaktif dalam mengunggah dokumen publik dan menanggapi permintaan masyarakat melalui kanal resmi. Temuan ini sejalan dengan Jaeger dan Bertot (2010) yang menyatakan bahwa transparansi digital terbentuk ketika teknologi diintegrasikan dengan reformasi prosedural.

Peningkatan kesadaran aparatur terhadap prinsip keterbukaan juga memperkuat legitimasi lembaga publik, sebagaimana diungkapkan oleh United Nations (2022) bahwa e-government berperan dalam membangun kepercayaan publik apabila diiringi dengan praktik tata kelola yang baik.

2.2. Peran Pelatihan dan SOP

Pelatihan teknis dan penyusunan SOP terbukti menjadi faktor kunci keberhasilan program. SOP membantu menyeragamkan proses klasifikasi informasi, alur persetujuan, serta jadwal publikasi, sehingga mengurangi ketergantungan pada individu tertentu. Hal ini konsisten dengan Rahman et al. (2021) serta Winarno dan Pramono (2022) yang menekankan pentingnya regulasi internal dalam menjaga keberlanjutan layanan digital.

Pendampingan intensif juga mempercepat proses adopsi sistem, sebagaimana dijelaskan oleh Suryanto dan Rachman (2021) serta Laksmono et al. (2022) bahwa pendekatan partisipatoris dalam pengabdian masyarakat lebih efektif dibandingkan model sosialisasi satu arah.

2.3. Implikasi terhadap Tata Kelola Digital

Secara konseptual, hasil ini mengonfirmasi model transformasi digital sektor publik yang menempatkan teknologi, manusia, dan proses sebagai tiga pilar utama (Mergel et al., 2019; Indrajit, 2016). Program implementasi E-PPID tidak hanya meningkatkan kompetensi individu, tetapi juga memperkuat koordinasi lintas unit dan komitmen pimpinan, yang oleh Sosiawan (2015) dan Pratama (2020) diidentifikasi sebagai faktor penentu keberhasilan e-government di pemerintah daerah.

2.4. Kontribusi terhadap Literatur dan Praktik

Dibandingkan penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada evaluasi kebijakan atau indeks e-government, artikel ini memberikan kontribusi praktis melalui dokumentasi proses implementasi berbasis pengabdian masyarakat. Pendekatan ini memperluas kajian e-government dari perspektif evaluatif menjadi intervensional, sekaligus menawarkan model replikasi bagi instansi publik lain yang menghadapi persoalan serupa.

Kesimpulan

Artikel ini menunjukkan bahwa program implementasi E-Government berbasis E-PPID yang dilaksanakan melalui sosialisasi, pelatihan teknis, pendampingan operasional, dan penyusunan standar operasional prosedur mampu meningkatkan kapasitas aparatur dalam pengelolaan informasi publik serta memperkuat praktik transparansi kelembagaan. Hasil pengukuran pra dan pascaintervensi mengindikasikan adanya peningkatan pemahaman terhadap regulasi keterbukaan informasi, keterampilan penggunaan sistem digital, konsistensi publikasi data, serta koordinasi lintas unit kerja. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital sektor publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan tata kelola organisasi.

Kelebihan utama penelitian ini terletak pada pendekatan intervensional berbasis pengabdian kepada masyarakat yang memadukan pengukuran kuantitatif dengan pendampingan lapangan secara langsung. Pendekatan tersebut memungkinkan peneliti tidak hanya mengidentifikasi permasalahan, tetapi juga menguji efektivitas solusi praktis dalam konteks organisasi publik nyata. Selain itu, integrasi pelatihan dengan penyusunan SOP memberikan kontribusi metodologis dalam menjelaskan bagaimana perubahan prosedural dapat memperkuat keberlanjutan sistem E-PPID.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan. Pertama, periode observasi pascaintervensi relatif singkat sehingga belum memungkinkan analisis longitudinal mengenai keberlanjutan peningkatan transparansi dan konsistensi kinerja pengelolaan informasi publik. Kedua, jumlah partisipan terbatas pada satu unit organisasi, sehingga generalisasi temuan ke instansi publik lain perlu dilakukan secara hati-hati. Ketiga, indikator kuantitatif yang digunakan masih berfokus pada tingkat pemahaman aparatur dan proses internal, sehingga belum sepenuhnya menangkap persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan informasi publik.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan desain longitudinal guna menilai dampak jangka panjang implementasi E-PPID terhadap kualitas layanan dan kepercayaan publik. Studi komparatif lintas instansi atau lintas daerah juga diperlukan untuk menguji replikabilitas model pendampingan dan pelatihan

yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, penelitian lanjutan dapat memperluas indikator evaluasi dengan memasukkan perspektif pengguna layanan informasi publik, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas transparansi digital dalam praktik pemerintahan.

Dengan demikian, artikel ini berkontribusi pada pengayaan literatur mengenai e-government dan keterbukaan informasi publik melalui bukti empiris berbasis intervensi, sekaligus membuka ruang bagi pengembangan penelitian berikutnya untuk memperdalam pemahaman tentang strategi implementasi E-PPID yang berkelanjutan di lingkungan organisasi sektor publik.

Referensi

- Amirul Hasan, “Wajah Kemiskinan Kita”, Swara Cinta, Edisi 59 th VI, hlm. 12, klm. 3, Jakarta, Januari 2016
- Bawaslu RI. (2023). *Pedoman pengelolaan informasi dan dokumentasi publik di lingkungan Bawaslu*. Jakarta: Bawaslu RI.
- Bekkers, V., & Homburg, V. (2017). The information ecology of e-government. *Government Information Quarterly*, 24(3), 577–590.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2016). Promoting transparency and accountability through ICTs. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271.
- Cordella, A., & Paletti, A. (2019). ICTs and value creation in public sector. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101–412.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research. *Public Management Review*, 20(5), 633–646.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government*. London: Sage.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Strategi pembangunan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jaeger, P. T., & Bertot, J. C. (2010). Transparency and technological change. *Government Information Quarterly*, 27(4), 371–376.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2022). *Pedoman implementasi e-government di Indonesia*. Jakarta: Kominfo.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Arsitektur sistem pemerintahan berbasis elektronik nasional*. Jakarta: PANRB.
- Kim, S., Kim, H. J., & Lee, H. (2009). An institutional analysis of an e-government system. *Government Information Quarterly*, 26(1), 123–136.
- Laksmono, B. S., Putri, R., & Yuliana, T. (2022). Pendampingan transformasi digital sektor publik. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 7(2), 155–166.
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436.
- M. Umer Chapra, *The Future of Economics: An Islamic Perspective*, terj., (Jakarta: SEBI, 2001)
- Masyhur, F. (2018). Tata kelola informasi publik pada instansi pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 45–58.
- Meijer, A. (2015). E-governance innovation. *Government Information Quarterly*, 32(2), 198–206.

- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Muhammad Harpani, “Sinergi Program untuk Kepedulian Bersama”, <http://ddsumsel.org/milad-22-tahun-dompet-dhuafa-tumbuh-bersama/>. (diakses, 28 September 2015)
- Nugroho, R. (2019). *Public policy and e-government implementation*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- OECD. (2020). *Digital government in the decade of action*. Paris: OECD Publishing.
- Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- Pratama, A. B. (2020). E-government dan kualitas pelayanan publik daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(2), 98–110.
- Rahman, A., Hidayat, S., & Santoso, D. (2021). Penguatan SOP layanan publik digital. *Jurnal Kebijakan Publik*, 16(1), 67–79.
- Sosiawan, E. A. (2015). Tantangan implementasi e-government. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 23–35.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto, T., & Rachman, M. (2021). Program pendampingan digitalisasi layanan publik. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan*, 5(1), 44–55.
- Tolbert, C. J., & Mossberger, K. (2006). The effects of e-government on trust. *Public Administration Review*, 66(3), 354–369.
- United Nations. (2022). *United Nations e-government survey 2022*. New York: UNDESA.
- Winarno, B., & Pramono, R. (2022). Implementasi PPID digital di pemerintah daerah. *Jurnal Transparansi Publik*, 4(2), 81–94.