



Tulus Enoni Kristian
 Gulo¹
 Muhammad Tosan
 Bingamawa²

ANALISIS KEMATANGAN WEBSITE DPMPTSP DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN NIAS

Abstrak

Pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi tuntutan dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, termasuk di Kabupaten Nias yang tengah mendorong transformasi digital melalui penguatan website DPMPTSP sebagai media layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kematangan website DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Nias dan faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam tingkat kematangan website DPMPTSP. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website DPMPTSP Kabupaten Nias sudah sangat baik, tetapi masih terkendala dengan keterbatasan pada jaringan, intensitas padamnya listrik yang tinggi dan pemanfaatan teknologi digital yang belum optimal. Kesimpulannya, dibutuhkan penguatan kapasitas teknis dan kelembagaan dalam pengelolaan website serta integrasi layanan digital yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Nias.

Kata Kunci: Website Pemerintah, Pelayanan Publik, SPBE, Kematangan Website

Abstract

Effective and efficient public services are a requirement in the implementation of modern governance, including in Nias Regency which is currently encouraging digital transformation by strengthening the DPMPTSP website as a public service media. This study aims to determine the level of maturity of the DPMPTSP website in improving public services in Nias Regency and the factors that support and inhibit the level of maturity of the DPMPTSP website. The research method used is descriptive qualitative with an inductive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the Nias Regency DPMPTSP website is very good, but is still constrained by network limitations, high intensity of power outages and suboptimal use of digital technology. In conclusion, strengthening of technical and institutional capacity is needed in website management and integration of digital services that are oriented towards community needs in order to improve the quality of public services in Nias Regency.

Keywords: Government Website, Public Services, SPBE, Website Maturity

PENDAHULUAN

Dalam era digital yang berkembang pesat, transformasi digital menjadi kebutuhan mutlak, termasuk dalam sektor pemerintahan. Di Indonesia, tantangan geografis dan jumlah penduduk yang besar membuat digitalisasi layanan publik menjadi sangat penting. Pemerintah Indonesia merespons hal ini melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Salah satu bentuk konkret dari SPBE adalah e-government, yaitu pemanfaatan teknologi informasi untuk mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan dunia usaha. Penerapan e-government memberikan banyak manfaat, seperti penghematan anggaran, pelayanan 24 jam, serta akses informasi yang lebih cepat dan mudah. Salah satu wujud implementasi e-government adalah penyediaan website pelayanan publik, termasuk layanan perizinan seperti OSS (Online Single Submission) dan berbagai situs pemerintah daerah.

^{1,2} Institut Pemerintahan Dalam Negeri
 email: tulusenonigulo@gmail.com, Tosan@ipdn.ac.id

Contoh nyata dapat ditemukan di Kabupaten Nias melalui website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), yaitu dpmptsp.niaskab.go.id. Website ini menyediakan berbagai fitur seperti pelacakan berkas, pencarian dokumen, rekapitulasi perizinan, hingga integrasi dengan sistem nasional seperti OSS, SICANTIK CLOUD, SIMBG, dan lainnya. Pada 2023, tercatat 1.814 dokumen permohonan izin telah disetujui melalui platform ini.

Meski demikian, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan. Menurut riset Ombudsman 2017, banyak lembaga pelayanan publik di Indonesia masih mendapat rapor merah. Permasalahan umum termasuk lambatnya waktu pelayanan, rendahnya kompetensi petugas, prosedur yang berbelit-belit, sikap petugas yang kurang ramah, hingga prasarana yang belum memadai. Penerapan e-government juga dihadapkan pada berbagai hambatan. Simangunsong (2010) menyebutkan beberapa faktor penghambat, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang belum terlatih, infrastruktur jaringan internet yang belum merata, aplikasi yang belum optimal, serta kurangnya komitmen birokrasi dan top management. DPMPTSP Kabupaten Nias juga menghadapi kendala serupa, terutama dalam hal akses internet yang tidak stabil, keterampilan pegawai, serta tantangan dalam memperbaiki pengalaman pengguna.

Data dari nperf.com menunjukkan bahwa banyak wilayah di Kabupaten Nias masih minim akses internet. Selain itu, Journal of Analytical Research mencatat bahwa Kabupaten Nias termasuk dalam lima daerah dengan tingkat kemiskinan digital tertinggi di Sumatera Utara. Rendahnya penggunaan teknologi seperti internet dan komputer menjadi penghambat utama dalam peningkatan kualitas pelayanan digital. Beberapa permasalahan spesifik dari website DPMPTSP Kabupaten Nias antara lain kesulitan akses di daerah dengan jaringan terbatas dan konten fitur yang berulang, seperti galeri kegiatan. Hal ini mendorong perlunya evaluasi terhadap tingkat kematangan website tersebut.

Untuk itu, penelitian ini akan menggunakan teori Digital Maturity Model 5.0 dari Forrester yang mencakup empat dimensi: Culture, Technology, Organization, dan Insights. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kesiapan dan kualitas layanan digital DPMPTSP Kabupaten Nias, sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik secara menyeluruh. Penelitian ini akan mengusung judul: "Analisis Kematangan Website DPMPTSP dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Nias."

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif-induktif untuk memahami fenomena sosial secara mendalam. Pendekatan kualitatif, menurut Creswell (2019), bertujuan mengeksplorasi makna yang diberikan individu terhadap suatu masalah, melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian dilakukan secara alami, dengan peneliti sebagai instrumen utama yang aktif di lapangan. Metode deskriptif digunakan untuk menyajikan fakta secara sistematis dan akurat tanpa memanipulasi variabel, melainkan menggambarkan dan menganalisis konteks secara menyeluruh. Proses induktif memampukan peneliti menyusun pemahaman dari data konkret di lapangan menuju kesimpulan umum. Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini mengacu pada Digital Maturity Model 5.0 yang mencakup budaya, organisasi, teknologi, dan wawasan. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan pejabat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias, sementara data sekunder diperoleh dari dokumen dan sumber tertulis lainnya. Informan dipilih melalui purposive sampling untuk ASN dan accidental sampling untuk masyarakat umum. Peneliti sebagai instrumen utama bertanggung jawab atas seluruh tahapan pengumpulan dan analisis data. Dalam penelitian kualitatif, kemampuan peneliti menginterpretasikan data secara sensitif dan akurat sangat penting untuk memperoleh hasil yang valid. Teknik pengumpulan data dirancang sedemikian rupa agar mampu mengungkap makna dan dinamika sosial yang menjadi fokus penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Budaya

Pada dimensi budaya (culture), hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Nias telah memiliki kesiapan dalam menghadapi transformasi digital melalui penggunaan website sebagai media pelayanan publik. Kepala DPMPTSP, Frans Jeffry Wirawan Wau, menjelaskan bahwa pihaknya telah mengarahkan seluruh pegawai untuk mampu menggunakan website dalam proses pelayanan. Namun, dalam hal perancangan, instansi masih mengandalkan bantuan pihak ketiga karena keterbatasan sumber daya internal. Ia menegaskan, "Dalam pengelolaan website kita sudah arahkan pegawai semua untuk mampu menggunakan website untuk pelayanan... kita meminta bantuan pihak ketiga untuk merancang website tersebut" (15/01/2025)

Operator website, Juniaman Gulo, menambahkan bahwa sekitar 95% pegawai telah mampu mengelola website, meskipun ada beberapa pegawai lanjut usia yang mengalami kesulitan. Ia menyatakan, "Paling hanya satu atau dua orang saja yang kurang mampu dikarenakan faktor usia" (14/01/2025) Sementara itu, pelatihan formal belum pernah dilaksanakan; peningkatan kemampuan dilakukan melalui pendekatan informal, seperti arahan langsung dari operator kepada rekan kerja. Strategi ini dianggap lebih efektif dan detail oleh pimpinan instansi.

Meskipun dari sisi fungsional website telah memenuhi kebutuhan masyarakat, aspek visual belum sepenuhnya merepresentasikan budaya lokal. Beberapa masyarakat menyatakan bahwa tampilan website "masih standar dan belum mencerminkan karakteristik budaya Nias," seperti yang diungkapkan oleh Septianus Zebua dan Anwar Bate'e (16/01/2025) Hal ini menjadi catatan bahwa budaya digital belum sepenuhnya diintegrasikan secara estetika.

Organisasi (Organization)

Dalam dimensi organisasi, DPMPTSP Kabupaten Nias menunjukkan kematangan dalam manajemen internal terkait pengelolaan website. Kepala Dinas menyatakan bahwa pengelolaan website menjadi prioritas utama dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan perizinan dan non-perizinan secara digital. "Kami berupaya pelayanan tetap berjalan optimal meskipun ada kendala organisasi," ungkapnya (15/01/2025). Selain itu, instansi telah menempatkan dua pegawai dengan keahlian di bidang pemrograman sebagai tulang punggung pengelolaan website. Juniaman Gulo, operator DPMPTSP, menyampaikan, "Semua pegawai sudah sesuai bidangnya, dan untuk kendala teknis kami saling membantu" (14/01/2025). Koordinasi lintas unit di internal organisasi terlihat solid dalam menjalankan dan memelihara keberlanjutan operasional website. Warga pun merasakan manfaat koordinasi antara layanan online dan offline yang berjalan selaras. Salah satu warga, Septianus Zebua, menyatakan bahwa ketika akses website mengalami kendala, ia langsung mendapat solusi cepat di kantor dan pelayanannya tetap baik (16/01/2025) Hal ini menunjukkan bahwa struktur organisasi di DPMPTSP adaptif dan responsif terhadap dinamika pelayanan digital, sekaligus menjadi cerminan keberhasilan dalam membangun budaya kerja kolaboratif untuk mendukung sistem digital yang inklusif dan efisien.

Teknologi (Technology)

Dalam aspek teknologi, DPMPTSP Kabupaten Nias telah memanfaatkan perangkat modern yang mendukung efisiensi pelayanan. Salah satu teknologi unggulan yang diterapkan adalah penggunaan Application Programming Interface (API) yang menghubungkan aplikasi SiCantik dengan server DPMPTSP. "Website kita ini sudah menggunakan API, jadi antara server SiCantik dan website saling bertukar data secara real time," jelas Juniaman Gulo (14/01/2025)

Teknologi ini mempercepat verifikasi dan pemrosesan data layanan perizinan. Selain itu, kantor bekerja sama dengan PT. Telkom Indonesia untuk penyediaan jaringan internet, meskipun infrastruktur jalan menjadi kendala saat maintenance jaringan. Dari sisi operasional, kepala dinas dan pejabat lainnya turut memantau kinerja pegawai melalui sistem digital, yang menunjukkan adanya penerapan teknologi sebagai alat kontrol manajemen. Namun, kendala utama masih terletak pada kecepatan akses website, terutama pada jam sibuk, yang menurut pengguna dapat mengganggu pengalaman digital. Masyarakat menyatakan bahwa fitur-fitur dalam website berfungsi baik dan aksesnya mudah dari berbagai perangkat, namun kecepatan internet kadang menjadi kendala. Hal ini menandakan bahwa secara teknologi, website DPMPTSP telah berkembang dengan baik, tetapi masih memerlukan optimalisasi dari sisi

infrastruktur jaringan agar mampu menjawab tantangan digitalisasi yang lebih luas dan berkelanjutan.

Wawasan (Insight)

Dimensi insight menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Nias telah mengelola dan memanfaatkan data pengguna secara strategis untuk meningkatkan kualitas layanan. Sistem login yang mengharuskan pengguna mengisi data seperti nama, NIK, dan alamat memungkinkan instansi melakukan pemetaan kebutuhan dan evaluasi berbasis data. "Secara tidak langsung, website ini mengumpulkan data masyarakat sebagai laporan," ungkap Juniaman Gulo (14/01/2025)

Data tersebut tidak hanya digunakan untuk kebutuhan administrasi, tetapi juga sebagai dasar pengambilan keputusan pelayanan dan inovasi konten. Konten edukatif yang dibagikan melalui website dan media sosial juga terbukti meningkatkan pemahaman dan kepercayaan publik. Salah satu pengguna, Anwar Bate'e, menyatakan, "Saya merasa puas, karena konten edukasi yang disediakan sangat jelas dan memudahkan saya dalam memahami layanan" (16/01/2025).

(18/01/2023) Penambahan fitur seperti Tasya OL via WhatsApp menjadi inovasi lain yang meningkatkan aksesibilitas masyarakat. Sistem ini membuktikan bahwa DPMPTSP tidak hanya mengandalkan data sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai strategi komunikasi publik yang inklusif. Implementasi insight digital ini menunjukkan kematangan dalam pengelolaan data, orientasi pada pengguna, dan komitmen terhadap pelayanan publik berbasis bukti.

Gambar 1. Jenis Layanan Perizinan dan Non Perizinan Tahun 2021
Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Gambar 2. Jenis Layanan Perizinan dan Non Perizinan Tahun 2024
 Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kematangan Website DPMPTSP Kabupaten Nias dalam Pelayanan Publik

Website DPMPTSP Kabupaten Nias telah menunjukkan tingkat kematangan yang cukup baik dalam mendukung pelayanan publik, khususnya dalam hal perizinan dan non-perizinan. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang mengakses layanan secara daring selama lima tahun terakhir. Kepala Dinas DPMPTSP, Frans Jeffry Wirawan Wau, menekankan bahwa meskipun kinerja website sudah signifikan, tetapi ada ruang untuk perbaikan, baik dari sisi teknis website maupun kemampuan masyarakat dalam mengaksesnya. Dalam dimensi budaya, DPMPTSP telah menunjukkan kesiapan digital, dengan dukungan pimpinan serta mayoritas pegawai yang mampu mengelola website. Namun, pelatihan formal belum tersedia, menyebabkan kesenjangan kompetensi. Selain itu, penggunaan SSL sebagai sistem keamanan masih dinilai belum maksimal dan belum sesuai standar global. Meskipun secara bahasa dan fitur website sudah cukup responsif, aspek visualnya belum mencerminkan identitas budaya lokal secara optimal.

Dari sisi organisasi, struktur internal telah berjalan efektif dengan penempatan pegawai sesuai keahlian serta adanya kolaborasi antar pegawai dalam menyelesaikan kendala teknis. DPMPTSP juga menjalin kerja sama dengan instansi luar seperti Diskominfo dan pihak penyedia jaringan, serta telah mengintegrasikan layanan dengan aplikasi pusat seperti SiCantik. Respons masyarakat yang positif terhadap transparansi dan koordinasi layanan digital dan langsung di kantor mencerminkan organisasi yang adaptif. Dalam aspek teknologi, website DPMPTSP menggunakan sistem modern termasuk API dan sistem monitoring kinerja berbasis digital. Meski demikian, keterbatasan bandwidth menyebabkan akses website kurang optimal pada jam sibuk. Dimensi insight juga cukup matang, dengan pengelolaan data digital yang akurat untuk evaluasi, inovasi layanan seperti Tasya OL via WhatsApp, dan konten edukatif yang memperkuat kepercayaan publik. Secara keseluruhan, website ini telah berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, namun perbaikan teknis dan estetika tetap diperlukan untuk mencapai kematangan penuh.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kematangan Website DPMPTSP

Keberhasilan website DPMPTSP Kabupaten Nias dalam mencapai tingkat kematangan tidak lepas dari sejumlah faktor pendukung utama. Pertama adalah sarana dan prasarana teknologi yang memadai, termasuk hardware seperti komputer dan UPS, serta software berupa server dan sistem keamanan. Pemeliharaan rutin terhadap infrastruktur ini menjadi kunci agar layanan berjalan optimal. Operator Juniaman Gulo menegaskan bahwa dukungan infrastruktur merupakan fondasi dari kematangan website, karena seluruh tahapan mulai dari pembuatan hingga operasional memerlukan kualitas teknis yang baik. Selain itu, dukungan jaringan tambahan dari pemerintah bekerja sama dengan Telkom juga sangat krusial. Dengan tambahan 5 Mbps yang lebih tinggi dari rata-rata masyarakat, kantor mampu menjalankan pelayanan online secara lancar bahkan saat membantu masyarakat yang belum mampu mengakses internet mandiri.

Faktor SDM juga menjadi penentu signifikan. Kepala Sub Bagian Program, Evaluasi, dan Pelaporan, Syukur Arman Mendrofa, menyatakan bahwa kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai keahlian mereka sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas layanan digital. SDM yang profesional dan terampil tidak hanya menjamin keberlangsungan operasional website, tetapi juga menjadi representasi langsung dari kualitas pelayanan publik. Peneliti juga menyimpulkan bahwa ketika pegawai memberikan pelayanan yang sesuai harapan masyarakat, maka masyarakat pun akan memberikan penilaian positif terhadap layanan digital tersebut. Dukungan eksternal seperti media sosial juga memperkuat koneksi antara instansi dan masyarakat secara daring. Meskipun demikian, terdapat pula hambatan yang belum dibahas secara rinci dalam poin ini, namun secara umum faktor pendukung seperti infrastruktur, jaringan, SDM, dan dukungan sosial digital menjadi fondasi kuat bagi peningkatan kematangan website DPMPTSP dalam pelayanan publik Kabupaten Nias.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kematangan website DPMPTSP Kabupaten Nias sudah berada pada kategori sangat baik. Penilaian ini didasarkan pada analisis terhadap dimensi-dimensi yang mencakup aspek teknis, tampilan, dan pelayanan publik, serta didukung oleh indikator yang digunakan dalam wawancara dengan informan.

Website DPMPTSP dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Nias, dengan tampilan yang menarik dan fitur-fitur yang cukup lengkap serta disusun secara sistematis untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan maupun non-perizinan. Sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk pemanfaatan teknologi modern, telah memadai sehingga kendala teknis dapat diminimalisir. Selain itu, sumber daya manusia di lingkungan DPMPTSP telah sesuai dengan kompetensi masing-masing, khususnya dalam pengelolaan website. Faktor pendukung kematangan website meliputi tersedianya sarana, jaringan internet yang mendukung, sosialisasi kepada masyarakat, serta penggunaan media sosial. Namun, masih terdapat beberapa hambatan seperti seringnya pemadaman listrik di wilayah Kabupaten Nias, gangguan jaringan internet, dan masih rendahnya pemahaman sebagian masyarakat dalam menggunakan website. Meskipun demikian, pihak pengelola terus melakukan perbaikan dan pengembangan untuk memberikan pelayanan yang maksimal serta menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Bupati Nias Nomor 14 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Bupati Nias Nomor 58 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nias Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pemanfaatan Website di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nias.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 16 Tahun 2022 tentang Kebijakan Umum Penyelenggaraan Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2014). Manajemen Pelayanan Umum. Universitas Terbuka.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2007). Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods (5th ed.). Pearson Education, Inc.
- Creswell, J. W. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.). SAGE Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). The New Public Service: Serving Not Steering. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: UGM Press.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (1994). Service Management for Competitive Advantage. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Forrester. (2017). The Digital Maturity Model 5.0.
- Huberman, M., & Miles, M. B. (1992). Analisis Data Kualitatif. Jakarta: UI Press.
- Hikmati, F. (2019). Metodologi Penelitian. Depok: Rajawali Pers.
- Kumar, R. (2011). Research Methodology: A Step by Step Guide for Beginners. California, New Delhi, Singapore: SAGE Publications Ltd.
- Moenir. (1995). Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Montesquieu, C. L. (1748). The Spirit of Laws.
- Neuman, W. (2017). Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. Jakarta: PT Indeks.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Raco, J. R. (2010). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Grasindo.
- Rakhmat, J. (2017). Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik dan Penafsirannya. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Culture Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riazi, A. M. (2016). The Routledge Encyclopedia of Research Methods in Applied Linguistics. London & New York: Routledge Taylor & Francis Group.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi ke-2). Bandung: Alfabeta.
- The World Bank Group (Falah Suaedi, Bintoro Wardianto). (2010). E-Government.

- Simangunsong, J. (2010). Pengembangan E-Government di Indonesia. MTI-IImu Komputer-UI.
- Statistik, B. P., & Nias, K. (2024). Catalogue: 1102001.1201.
- Aras, A., & Büyüközkan, G. (2023). Digital Transformation Journey Guidance: A Holistic Digital Maturity Model Based on a Systematic Literature Review. *Systems*, 11(4), 1–31. <https://doi.org/10.3390/systems11040213>
- Cahyadi, A. (2003). E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. *Binus Journal Publishing*, 4(1). <https://doi.org/10.21512/tw.v4i1.3796>
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95.
- Febrianty, I., Antoni, D., Syamsuar, D., & Firdaus, A. (2024). Maturity Level Literasi Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) pada Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kota Palembang. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika*, 4(3), 9–25. <https://doi.org/10.47747/jpsii.v4i3.1684>
- Harsini, H. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 10(2), 65–71.
- Syuhada, M. H., Basnella, R., & Zahraty, W. (2024). Analisis Kematangan Digital Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam Menggunakan Digital Maturity Model 5.0. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 125–146. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4475>
- Taqiya, N. A., Mukaromah, S., & Pratama, A. (2020). Analisis Tingkat Kematangan SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur. *SCAN - Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 15(1), 22–33. <https://doi.org/10.33005/scan.v15i1.1849>
- Rahman, K. (2018). Pelayanan Pemerintahan.
- Ahmad, Z. (2017). Sejarah Komunitas XYZ: Tinjauan dari Dokumen Sejarah. Skripsi.
- Budi, A. (2018). Studi Pengaruh Tekanan Akademik Terhadap Prestasi Mahasiswa. Skripsi.
- Joko, M. (2020). Pengalaman Pekerja Migran di Luar Negeri: Sebuah Studi Kualitatif. Skripsi.
- Rina, S. (2021). Perilaku Konsumen di Pasar Tradisional: Sebuah Analisis Observasional. Skripsi.
- Siti, R. (2019). Analisis Implementasi Kebijakan Pendidikan di Sekolah Menengah. Skripsi
- Kompasiana. (n.d.). Permasalahan Pelayanan Publik di Indonesia dan Solusinya. <https://www.kompasiana.com/arindhiniamalia/650e601808a8b55be266d122/permasalahan-pelayanan-publik-di-indonesia-dan-solusinya>