



Inovasi Program Website Simprolomas dalam Pelaporan Kinerja Marbot pada Sub Koordinator Kesejahteraan Rakyat Sekda Surabaya

Wardah Ariij Adibah¹, Susi Hardjati²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

*Corresponding author : 22041010240@student.upnjatim.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received November 17, 2024

Revised December 15, 2024

Accepted December 26, 2024

Available online January 22, 2025

Kata Kunci:

e-Government; Inovasi; Marbot; Simprolomas

Keywords:

e-Government; Inovasi; Marbot; Simprolomas



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Sagita Akademia Maju..

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi yang ada pada program website Simprolomas. Website ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa pelatihan atau intervensi yang dilakukan dapat berjalan dengan efektif dan tepat sasaran pada jurnal ini untuk mengetahui tentang pelaporan kinerja pada marbot. Menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif untuk mengeksplorasi inovasi dalam pelayanan publik, dengan fokus pada data dan informasi dari sumber-sumber yang relevan dengan menggunakan data sekunder dari data kepustakaan dan literatur lain. Pemerintah Kota Surabaya sudah membuat website untuk mengintegrasikan bantuan-bantuan yang ada agar akurat sampai ke penerimanya dengan melibatkan pihak-pihak terkait termasuk penggunaan Simprolomas yang sudah dikembangkan sejak tahun 2015. Salah satu contoh inovasi dalam program Simprolomas untuk pelaporan kegiatan marbot menunjukkan beberapa karakteristik inovasi, termasuk keuntungan relatif, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, kemudahan penggunaan, dan kemampuan untuk diamati.

ABSTRACT

This research aims to find out the innovations in the Simprolomas website program. This website is intended to ensure that the training or intervention carried out can run effectively and on target in this journal to find out about performance reporting on marbot. Using a qualitative-descriptive approach to explore innovations in public services, focusing on data and information from relevant sources using secondary data from literature and other literature. The Surabaya City Government has created a website to integrate existing assistance so that it accurately reaches its recipients by involving related parties including the use of Simprolomas which has been developed since 2015. One example of innovation in the Simprolomas program for reporting marbot activities shows several characteristics of innovation, including relative advantage, suitability to community needs, ease of use, and observability.

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi semakin banyak digunakan yang membuka sejumlah peluang untuk meningkatkan operasi layanan sektor publik dan membuatnya lebih efektif dan efisien (Utomo et al., 2020). Dalam hal ini, pemerintah harus memiliki komitmen yang kuat untuk memimpin dan memprakarsai inisiatif-inisiatif baru di dalam birokrasi. Hal ini penting dilakukan dalam upaya memodernisasi layanan publik yang saat ini terlalu lambat dan birokratis untuk

ditingkatkan dengan mengintegrasikan teknologi digital ke dalam sektor publik atau yang dikenal sebagai pemerintahan digital (Prakoso, 2020).

Berdasarkan temuan survei PBB pada (MENPANRB, 2024) dari tahun-tahun sebelumnya, posisi Indonesia meningkat secara signifikan. Indonesia berada di peringkat 106 saat pertama kali bergabung pada tahun 2008 dan peringkat 107 pada tahun 2018, di mana perkembangannya cenderung terhenti. Berdasarkan hal tersebut, SPBE mengalami peningkatan yang signifikan sejak tahun 2020, naik ke peringkat 88, naik lagi ke peringkat 77 di tahun 2022, dan sekarang peringkat 64 di tahun 2024 berkat komitmen Presiden ke-7 Joko Widodo, yang menetapkan hal ini dalam Peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018. Hasilnya, Indonesia naik 43 peringkat sejak kebijakan SPBE diberlakukan, dari peringkat 107 di tahun 2018 menjadi peringkat 64 di tahun 2024. Hasilnya, Indonesia naik 43 peringkat sejak kebijakan SPBE diberlakukan, dari peringkat 107 di tahun 2018 menjadi peringkat 64 di tahun 2024.



Gambar 1. UN E-Government Indonesia

Salah satu teknologi informasi yang banyak digunakan oleh pemerintah Indonesia untuk melaksanakan pelayanan publik adalah *e-Government*. Sebagai bentuk penyesuaian diri terhadap perubahan dan kemajuan teknologi informasi global, pemerintah Indonesia telah menetapkan untuk ikut ambil bagian dalam pembentukan sistem digital yang akan mendukung dan memudahkan pelaksanaan pemerintahan di masa depan. Sebelumnya, pemerintah Indonesia telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan *e-Government*, yang dibuktikan dengan adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, yang juga menjelaskan tentang penyelenggaraan negara dengan *e-Government*.

Kualitas layanan publik harus ditingkatkan namun, banyak orang yang berpendapat bahwa layanan tersebut tidak memadai, mahal, memakan waktu, tidak adil, dan terlalu sulit. Oleh karena itu, layanan publik harus mempertimbangkan kebutuhan klien mereka. Menurut Gasperz dalam (Susanti & Pratiwi, 2023) ada enam cara untuk mengukur seberapa berhasil keinginan pelanggan dipenuhi. Ketepatan waktu, ketepatan, keramahan dan kesopanan, tanggung jawab, akurasi, dan kenyamanan dalam pemberian layanan semuanya dijamin oleh indikator-indikator ini. Sebagai hasilnya, pemerintah kota khususnya pemerintah kota Surabaya terus memunculkan ide-ide baru untuk meningkatkan sistem pelayanan publik di kota ini. Situs web Simprolomas, yang telah berdiri sejak 2015, adalah bukti kecerdikan tersebut.

Pemerintah Kota Surabaya memiliki cara baru untuk melacak dan menganalisis data kemiskinan di Surabaya. Sebuah aplikasi baru yang disebut Sistem Informasi Program Layanan Masyarakat (Simprolamas) digunakan untuk ini. Setiap 6ySKPD melacak pelatihan atau intervensi melalui sistem informasi pelayanan masyarakat (Simprolamas). Aplikasi ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa pelatihan atau intervensi yang dilakukan dapat berjalan dengan efektif dan tepat sasaran (Marbun, n.d.). Mengingat kemajuan teknologi informasi yang begitu cepat terutama yang berkaitan dengan internet, *e-Government* merupakan langkah yang diperlukan. Hal ini memotivasi orang-orang dari berbagai lapisan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi ini secara maksimal.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019, pelibatan masyarakat dalam inovasi didefinisikan sebagai terobosan di bidang pelayanan publik, baik berupa konsep atau gagasan baru yang kreatif maupun penyesuaian yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan manfaat bagi masyarakat. Peraturan ini berlaku untuk badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, pemerintah kota, dan kementerian/lembaga. Berbagai peningkatan pelayanan publik telah dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyedia layanan publik memamerkan daya cipta mereka dan meningkatkan penawaran mereka sebelumnya melalui pemberian layanan publik yang inovatif (Wibowo & Pratomo, 2021). Pada website simprolamas ini, adanya inovasi terkait website sebagai bentuk digitalisasi dan pembaharuan terkait pelaporan kinerja kegiatan marbot yang sebelumnya tidak ada. Adanya pembaharuan ini menjadikan baik pemerintah yang terkait dengan pekerja marbot diharapkan dapat menerima digitalisasi dalam kegiatan yang mereka jalankan.

World Bank mendefinisikan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang lebih baik adalah tujuan dari *e-Government*. Wibawa (2009:113) dalam (Utomo et al., 2020) penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah, kontes mobile, dan lainnya untuk menjalin hubungan dengan masyarakat, sektor swasta, dan lembaga pemerintah lainnya dikenal sebagai *e-Government*.

Pelaporan merupakan jumlah pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja ketika melakukan tugas mereka sesuai dengan kewajiban yang ditugaskan kepada mereka. Pekerja seharusnya melaporkan semua kegiatan yang mereka lakukan ketika bekerja. Kuantitas atau kualitas output atau layanan yang dihasilkan oleh seseorang yang melakukan suatu pekerjaan disebut sebagai kinerja. (Luthans, 2005:165) dalam (Paparang et al., 2021) Kinerja adalah hasil atau tingkat pencapaian seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas dalam periode waktu tertentu dibandingkan dengan pilihan yang berbeda, seperti kriteria, target atau sasaran, atau standar kerja yang telah ditentukan sebelumnya dan telah disepakati bersama.

Situs web (Wahyudin & Rahayu, 2020) adalah sekelompok halaman web dan item lain, seperti file gambar, video, dan aset digital lainnya yang disimpan di server web yang sering kali tersedia secara online. Dengan kata lain, situs web adalah kumpulan file dan direktori dengan fitur dan perintah yang unik, seperti alat untuk mengelola penyimpanan dan tampilan data. Sistem informasi pelayanan masyarakat yang disebut Simprolamas digunakan untuk melacak pelatihan atau intervensi yang

dilakukan oleh setiap SKPD. Aplikasi ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa pelatihan atau intervensi yang dilakukan dapat berjalan dengan efektif dan tepat sasaran. Sebagai informasi, Pemerintah Kota Surabaya sebenarnya telah memberikan bantuan kepada masyarakat yang terlantar dan miskin. Bantuan berupa makanan, perawatan kesehatan, dan pendidikan merupakan beberapa kebutuhan penting bagi mereka yang masuk dalam kategori miskin. Selain itu, Pemerintah Kota Surabaya mendukung pemberdayaan ekonomi melalui bursa kerja dan pengembangan keterampilan. Perlindungan sosial bagi kelompok-kelompok yang terpinggirkan juga ada, misalnya, orang tua, yatim piatu, dan anak-anak yang terlantar dan miskin serta penyandang disabilitas menerima makanan tambahan (Marbun, n.d.). Maka, tujuan dari jurnal ini adalah mengetahui inovasi program website Simprolomas khususnya pada pelaporan kinerja marbot. Diharapkan bahwa situs web ini akan dapat memberikan bantuan kepada mereka yang membutuhkan dan tepat waktu karena tidak hanya berkonsentrasi pada satu kegiatan, tetapi juga memonitor berbagai kegiatan dan mengintegrasikannya dengan lembaga-lembaga lain yang relevan.

2. METODE

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Sekda Surabaya sebagai tempat praktik magang penulis. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif (Sugiyono, 2010) dalam (Pahleviannu et al., 2022) Pendekatan kualitatif adalah jenis metodologi penelitian yang menggunakan data dan statistik untuk menjelaskan suatu pembahasan. Teknik pengumpulan data meliputi pencatatan dan dokumentasi. Data sekunder merupakan sebagian besar informasi yang dikumpulkan untuk penelitian ini. Data sekunder merupakan informasi tambahan yang dikumpulkan dari kantor, instansi, dan lembaga terkait serta dari literatur yang relevan. Bersamaan dengan pendekatan kualitatif, pembahasan ini menggunakan analisis data melalui pendekatan deskriptif, yaitu metode untuk melakukan penelitian yang bersifat umum dan mendalam terhadap suatu topik dengan menggunakan kumpulan fakta dengan tujuan akhir untuk menggambarkan situasi. Pada jurnal ini menggunakan teknik dengan tinjauan literatur dan beberapa dokumentasi dari beberapa sumber yang ada dan sumber secara langsung untuk mengetahui secara rinci mengenai inovasi program website Simprolomas.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut (Saputra & Widiyarta, 2021) inovasi di sektor pelayanan publik mengacu pada modernisasi atau pengembangan teknologi pelayanan baru, serta membuka jalan baru, memunculkan ide-ide inovatif, dan menyederhanakan proses, pendekatan, metode, atau struktur organisasi. Inovasi adalah sifat kebaruan yang harus memiliki nilai manfaat karena dikaitkan dengan ide-ide praktis terkini. Oleh karena itu, inovasi dalam layanan publik merupakan salah satu metode terbaik yang ditawarkan pemerintah untuk membuat layanan publik lebih optimal dan mendorong pemerintah untuk berpikir tentang menawarkan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Faktor Keberhasilan Inovasi Program

Dibutuhkan lebih dari sekedar niat untuk melaksanakan inovasi pelayanan publik, namun juga dibutuhkan banyak hal untuk mewujudkannya. Oleh karena itu,

komponen pendukung merupakan salah satu elemen penting yang diperlukan untuk menjamin keberhasilan sebuah inovasi. Elemen pendukung untuk adopsi inovasi dalam pelayanan publik berbasis *e-Government* meliputi: (Murni Gea et al., 2023)

1) Infrastruktur dan fasilitas yang mendukung layanan berbasis elektronik. Bagian ini menguraikan keberadaan personil TI, ruang server, server yang memadai, perangkat keras, dan dukungan penggunaan perangkat lunak perangkat keras untuk mengkompilasi operasi layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual.

2) Respon positif dari masyarakat dengan adanya layanan berbasis elektronik yang sangat membantu masyarakat dalam memperoleh data dan informasi secara tepat waktu dan tepat sasaran.

3) Dukungan untuk kreativitas program aplikasi dari pemerintah daerah dan juga para pemimpinya.

4) Dalam sebuah bisnis, sumber daya manusia (SDM) adalah elemen yang paling penting. Sebuah organisasi tidak akan dapat berjalan secara efektif tanpa adanya komponen ini. Dalam proses transformasi input menjadi output yang sesuai dengan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan, SDM akan berperan sebagai perencana dan pelaksana.

Penerapan e-Government

Menurut adaptasi Aritonang, implementasi *e-Government* memiliki beberapa keuntungan, seperti: (Rachmatullah & Purwani, 2022)

1. Tanpa Batasan

Untuk layanan pemerintah yang lebih terintegrasi di semua tingkat pemerintahan, *e-Government* akan terintegrasi di semua tingkat pemerintahan, *e-Government* akan membantu menghilangkan rintangan institusional dan yurisdiksi. Aksesibilitas pemerintah dan akses transnasional akan meningkat dengan adanya *e-Government*

2. Aksesibilitas Tinggi

Melakukan kontak secara offline dengan pemerintah mungkin menjadi tantangan tersendiri. Meskipun beberapa tugas dapat diselesaikan melalui telepon, tugas-tugas lainnya sering kali membutuhkan kunjungan ke kantor pemerintah. Orang-orang yang tinggal di lokasi pedesaan dan regional mungkin menganggap hal ini sebagai masalah. Akses ke informasi dan layanan mungkin akan sangat ditingkatkan dengan *e-Government*.

3. Peningkatan Kualitas Layanan

Tujuan utama *e-Government* adalah untuk meningkatkan standar layanan bagi semua warga negara. *e-Government* memerlukan biaya kepatuhan yang lebih murah, nilai yang lebih besar, dan layanan berkualitas tinggi yang dapat dindalkan dan mudah digunakan.

4. Membangun Citra

Peningkatan reputasi *e-Government* dapat meningkatkan reputasi suatu negara sebagai tujuan wisata kontemporer yang menarik pengunjung dan bisnis.

Inovasi Program Simprolomas dalam Pelaporan Kinerja Marbot

Menurut Rogers dalam (Rohmah & Eriyanto, 2020) inovasi mempunyai karakteristik sebagai berikut:

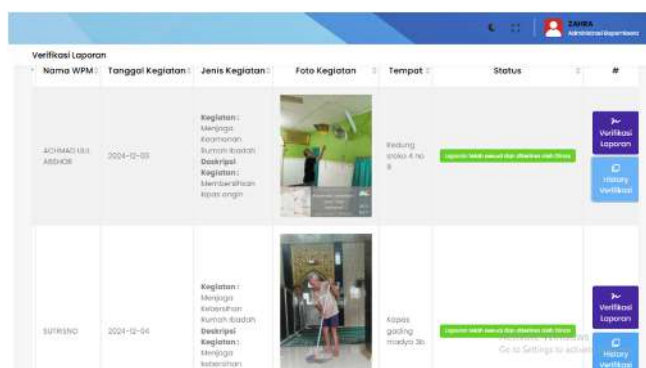
1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif). Pada website simplomas sebagai portal tempat pelaporan kegiatan kinerja marbot ini, dalam analisis ini bahwa website simplomas ini juga memiliki kebaruan karena sebelumnya masih semi digital dan mulai bulan Juni 2024 sudah full digital. Sebelum adanya digital pun pekerja marbot tidak mendapatkan pembaharuan apapun dikarenakan belum ada perwali yang menyatakan tentang honorarium marbot yang harus dilaporkan.
2. *Compatibility* (Kesesuaian). Karena kemajuan teknologi dan sistem yang serba digital, mau tidak mau pemerintah harus memperbarui website ini untuk mengikuti perkembangan zaman yang juga harus sejalan dengan penggunaannya. Hal ini ditunjukkan dengan kesesuaian warga yang menggunakannya, karena menggantikan sistem manual yang sebelumnya digunakan yang mengandalkan kertas.
3. *Complexity* (Kerumitan). Karena situs web ini dibuat pada tahun 2015 dan terus diperbarui dan ditinjau oleh pihak-pihak terkait, situs web ini mungkin tidak memiliki tingkat kerumitan yang tinggi. Pemerintah juga mempertimbangkan bagaimana situs web ini harus mudah digunakan oleh masyarakat dengan berbagai kalangan usia.
4. *Trialability* (Kemungkinan Dicoba). Menurut analisis ini, warga yang memiliki akses ke situs web ini juga harus tetap mengikuti perkembangannya karena semuanya serba digital dan zaman terus berubah. Pemerintah juga tidak begitu saja menyediakan website tanpa terlebih dahulu menentukan apakah website tersebut layak atau tidak.
5. *Observability* (Kemudahan Diamati). Menurut analisis ini, situs web ini terus diubah untuk membantu penggunaannya sehingga tidak langsung dirilis ke publik, tetapi juga secara teratur diperiksa dan masalah dapat diperbaiki dengan lebih cepat.

Tujuan dari inovasi program website simplomas adalah agar program ini dapat diakses oleh semua penduduk yang terdaftar sebagai fakir miskin. Karena keterbatasan fasilitas, individu tersebut dapat melaporkan kinerja kegiatan marbot melalui komunitas yang mengunggah berbagai macam kegiatannya, meskipun mereka terdaftar sebagai marbot. Hal ini cukup inovatif dalam hal cara yang digunakan untuk melaporkan kinerja kegiatan marbot. Sebelumnya, semuanya serba digital, namun sekarang menggunakan kertas yang ditandatangani oleh marbot dan pihak kelurahan sebelum diunggah ke situs Simprolomas.



Gambar 2. Pelaporan Kegiatan saat Semi Digital

Namun seiring berjalannya waktu, organisasi terkait termasuk Bapemkesra, organisasi yang terlibat langsung dalam program ini, mengusulkan digitalisasi secara menyeluruh agar semua dapat terhubung dengan mudah, dengan mempertimbangkan rentang usia yang luas dari para marbot. Yang terpenting adalah adanya kegiatan yang dapat dicatat dan disetujui oleh instansi terkait setiap bulannya sehingga pencairan honor dapat dilakukan. Tidak ada batasan minimal berapa kali dalam seminggu untuk melakukan pelaporan.



Gambar 3. Pelaporan Kegiatan saat Full Digital

Mekanisme pelaporan dalam laporan kegiatan marbot juga harus diperhatikan agar akuntabilitas kinerja dapat berjalan dengan baik. Untuk menjaga dan mengatur pelaksanaan anggaran yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah, diperlukan sistem pelaporan yang efektif. Informasi termasuk data keuangan dan data lain yang akan digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan harus disediakan oleh pemerintah. Sebagai badan publik, pemerintah harus mampu menyampaikan data keuangan yang akurat, relevan, dan dapat dipercaya. Informasi yang disampaikan oleh instansi pemerintah akan lebih cepat dan akurat (Budiani & Asyik, 2021).

Baik pengguna layanan maupun pemohon merasakan kemajuan yang dimungkinkan oleh situs web *simplomas* sangat memudahkan, sementara para pekerja marbot merasakan pekerjaan mereka menjadi lebih produktif. Meskipun hal ini menunjukkan dedikasi pemerintah terhadap transparansi, ketanggapan, dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat yang tinggi, masih terdapat kendala dalam upaya meningkatkan kesadaran publik dan meramalkan kebutuhan warga. Namun, masalah seperti usia marbot yang tidak efektif saat menggunakan perangkat dapat disampaikan dengan bantuan dari kelurahan, dan hal tersebut tidak berdampak signifikan terhadap cara penggunaan situs web *simplomas*. Inovasi ini merupakan langkah ke arah yang benar untuk meningkatkan standar layanan publik digital dan memberikan pengaruh positif yang besar bagi masyarakat.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Inovasi dalam sektor pelayanan publik meliputi kemajuan teknologi dan pengembangan metode baru yang dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan yang disediakan. Inovasi ini diharapkan dapat membuat layanan publik lebih optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Keberhasilan inovasi pelayanan

publik bergantung pada berbagai elemen, termasuk infrastruktur yang memadai, dukungan masyarakat, kreativitas dalam program aplikasi, dan sumber daya manusia yang kompeten. Salah satu contoh inovasi dalam program Simprolomas untuk pelaporan kegiatan marbot menunjukkan beberapa karakteristik inovasi, termasuk keuntungan relatif, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, kemudahan penggunaan, dan kemampuan untuk diamati. Dengan digitalisasi yang semakin baik, diharapkan semua masyarakat, termasuk marbot yang terdaftar, dapat dengan mudah melaporkan kegiatan mereka. Kritik dan tantangan tetap ada, terutama mengenai kesadaran dan kemampuan masyarakat yang lebih tua dalam menggunakan teknologi. Secara keseluruhan, inovasi ini merupakan langkah positif dalam meningkatkan layanan publik digital, walaupun ada tantangan dalam mengoptimalkan penggunaannya. Pemerintah diharapkan dapat terus memperbarui teknologi dan perangkat untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan mengejar ketertinggalan dibandingkan negara lain.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Budiani, L. V., & Asyik, N. F. (2021). Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran, Pengendalian Akuntansi, Kualitas Sumber Daya Manusia, Dan Sistem Pelaporan Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(2), 1-20. www.surabaya.go.id
- Marbun, J. (n.d.). *Surabaya Punya Aplikasi untuk Monitor Program Bagi Warga Miskin*. <https://tekno.republika.co.id/berita/nxpkii317/surabaya-punya-aplikasi-untuk-monitor-program-bagi-warga-miskin>
- MENPANRB, H. (2024). *Indonesia Naik 13 Peringkat pada UN E-Government Survey 2024, Menteri PANRB: Kolaborasi Akselerasi Transformasi Digital Pemerintah melalui SPBE*. 20 September. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe>
- Murni Gea, M. R., Rahawarin, M. A., & Y, I. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Maluku. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(1), 121-126. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3732>
- Pahleviannu, M. R., Grave, A. De, Saputra, D. N., Mardianto, D., Hafrid, L., Bano, V. O., Susanto, E. E., Mahardhani, A. J. A., Alam, M. D. S., Lisy, M., Ahyar, D. B., & Sinthania, D. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. P. Dr. Fatma Sukmawati (ed.); pp. 1-81). Pradina Pustaka.
- Paparang, N. C. P., Areros, W. A., & Tatimu, V. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor PT. Post Indonesia di Manado. *Productivity*, 2(2), 119-123. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/33793>
- Prakoso, C. T. (2020). Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma*, 9(2), 131-146.
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan : E-Government. *Jurnal Fasilkom*, 12(1), 14-19. <https://doi.org/10.37859/jf.v12i1.3512>

- Rohmah, M., & Eriyanto, N. (2020). PENERAPAN APLIKASI MOBILE UNTUK PELAPORAN KINERJA PEGAWAI DALAM Mendukung e-GOVERNMENT. *Jurnal PIKOM (Penelitian Komunikasi Dan Pembangunan)*, 21(1), 27. <https://doi.org/10.31346/jpikom.v21i1.2481>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194-211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Susanti, D. A. D., & Pratiwi, N. M. I. (2023). Efisiensi Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Inovasi Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Semolowaru. *Gemah Ripah: Jurnal Bisnis*, 3(3), 5563.
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13-21. <https://doi.org/10.31289/jab.v6i1.2752>
- Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: A Literatur Review. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(3), 26-40. <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i3.74>
- Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik dalam Mendukung Reformasi Birokrasi di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 42-49.