

ELEMEN KEBERHASILAN *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI GRESIKPEDIA

ELEMENTS OF E-GOVERNMENT SUCCESS IN GRESIKPEDIA APPLICATION

Arinal Haq, Arimurti Kriswibowo*

Program Studi Administrasi Publik, FISIP, UPN "Veteran" Jawa Timur, Surabaya

*Koresponden email: arimurti.adne@upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Kabupaten Gresik memiliki inovasi berbasis *e-government* yaitu aplikasi Gresikpedia dan berhasil mendapatkan penghargaan pada kategori *website* Pemkab terbaik dalam acara Beritajatim Digital Award. Aplikasi Gresikpedia juga telah berhasil menurunkan angka pengangguran di Kabupaten Gresik secara berturut-turut dari tahun 2020 hingga 2023, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana elemen keberhasilan *e-government* pada aplikasi Gresikpedia di bidang ketenagakerjaan Kabupaten Gresik. Pendekatan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus yang dijabarkan secara deskriptif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori elemen keberhasilan *e-government* menurut Mohsen A. Khalil, Bruno D. Lanvin dan Vivek Chaudhry (2002) yang terdiri dari lima elemen yakni reformasi proses, kepemimpinan, investasi strategis, kolaborasi dan keterlibatan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Gresikpedia sudah berhasil diterapkan dengan baik. Hal ini dikarenakan hanya dua aspek yang menunjukkan hasil yang masih kurang yaitu pada elemen kolaborasi dan elemen keterlibatan masyarakat. Sehingga hal tersebut masih menjadi tantangan untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik agar dapat memberikan perhatian khusus terhadap kedua elemen tersebut agar penyelenggaraan *e-government* melalui aplikasi Gresikpedia dapat berjalan lebih optimal. Penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik agar dapat meningkatkan kolaborasi secara formal dengan berbagai pihak yang berkepentingan untuk mendapatkan masukan yang lebih bervariasi serta dukungan yang lebih kuat dalam pengembangan aplikasi Gresikpedia dan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi dan pengembangan aplikasi Gresikpedia agar dapat memastikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Inovasi, pelayanan publik, pemerintahan elektronik, Gresikpedia

ABSTRACT

Gresik Regency has an e-government-based innovation, namely the Gresikpedia application, and was awarded the best government website category at the Beritajatim Digital Award event. The Gresikpedia application has also succeeded in reducing the unemployment rate in Gresik Regency in a row from 2020 to 2023, so this study aims to find out, analyze, and describe how the elements of e-government success on the Gresikpedia application in the field of employment in Gresik Regency. The approach in this research uses a qualitative method with a case study that is described descriptively. Data collection through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques are carried out by collecting data, condensing data, presenting data and drawing conclusions. The theory used in this research is the theory of e-government success elements according to Mohsen A. Khalil, Bruno D. Lanvin, and Vivek Chaudhry (2002) which consists of five elements: process reform, leadership, strategic investment, collaboration, and community involvement. The results of this study indicate that the application of Gresikpedia application has been successfully implemented well. This is because only two aspects show still lacking results, namely the collaboration element and the community involvement element. So that this is still a challenge for the Communication and Informatics Service of Gresik Regency to pay special attention to these two elements so that the implementation of e-government through the Gresikpedia application can run more optimally. This research is expected to be a consideration for the Communication and Informatics Service of Gresik Regency so that it can increase formal collaboration with various interested parties to get more varied input and stronger support in the development of the Gresikpedia application and can increase community participation in the process of evaluating and developing the Gresikpedia application so that it can ensure that it meets the needs of the community.

Keywords: Innovation, public service, e-government, Gresikpedia

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan atau aktivitas yang ditujukan untuk melayani kebutuhan seluruh warga negara dalam hal barang, jasa, maupun pelayanan administrasi

yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik memiliki hubungan langsung dengan masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan sehingga masyarakat memiliki hak untuk menilai bagaimana pelayanan yang telah diberikan (Susanto et al., 2021). Oleh sebab

itu pemerintah berkewajiban dalam memaksimalkan dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakatnya. Jika melihat Pasal 23 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di dalamnya menjelaskan bahwa diperlukan sistem informasi nasional dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Artinya dalam hal ini pemerintah dapat memanfaatkan penggunaan teknologi dan melakukan penyesuaian dalam pelaksanaan pelayanan sesuai dengan perkembangan zaman.

Di era digital ini teknologi informasi bukan lagi berperan sebagai alat bantu melainkan juga berperan sebagai pondasi untuk transformasi penyelenggaraan pelayanan publik (Alim & Ibrahim, 2024). Pada fase ini, perkembangan teknologi semakin pesat, sehingga pelayanan publik berbasis teknologi digital akan memberikan kecepatan dan kemudahan untuk masyarakat (Setiawati, 2023). Adanya sistem digitalisasi yang diterapkan secara tepat dalam penyelenggaraan pelayanan ini nantinya akan mendorong pelaksanaan tata kelola pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien (Febiyanti & Kriswibowo, 2023). Selain itu tujuan penggunaan teknologi digital adalah agar pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih optimal, meningkatkan akuntabilitas serta transparansi dalam penyelenggaraannya (Gioh, 2021).

Penerapan *e-government* pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah harus menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik, lebih cepat, dan efisien serta mendorong penggunaan prinsip-prinsip manajemen publik yang unggul (Laili & Kriswibowo, 2022). Melalui penggunaan *e-government* pada penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik (Sitompul & Widiyarta, 2023). Oleh karena itu saat ini pemerintah terus melakukan upaya dalam mengembangkan pelaksanaan *e-government* di Indonesia (Sellfia et al., 2022). Upaya pengembangan *e-government* ini dapat dilihat dari banyaknya inovasi *e-government* yang saat ini sedang banyak diimplementasikan pada pelayanan publik di beberapa daerah di Indonesia.

Tabel 1. Ranking Indonesia dalam *E-Government Development Index*

E-Government Development Index	2022	2020	2018
Indonesia (Rank)	77	88	107
Indonesia (Value)	0.71600	0.66120	0.52580

Sumber: *United Nation E-Government Knowledgebase, 2022*

Berdasarkan data dari *United Nations E-Government Knowledgebase* di atas, Indonesia mengalami peningkatan secara signifikan dari tahun 2018 yang masuk dalam peringkat ke-107. Pada tahun 2020 meningkat menjadi peringkat ke-88 dan pada tahun 2022 juga mengalami peningkatan men-

jadi peringkat ke-77. Hal tersebut menunjukkan upaya bahwa Indonesia serius dalam pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia di atur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Kabupaten Gresik merupakan salah satu daerah di Jawa Timur yang menerapkan pelayanan berbasis digital. Dalam penyelenggaraannya, diatur dalam Peraturan Bupati Gresik Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Dengan adanya peraturan tersebut dapat dijadikan sebagai acuan, pedoman dan panduan pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik sehingga dapat mewujudkan kepastian hukum dan ketertiban dalam penyelenggaraan sistem elektronik di daerah Kabupaten Gresik.

Aplikasi Gresikpedia merupakan salah satu inovasi pelayanan publik milik Kabupaten Gresik. Aplikasi ini dibuat karena ketidakpastian informasi yang banyak beredar sehingga ini merupakan salah satu faktor penyebab banyaknya berita hoaks yang ada (Kurniawati & Prastyawan, 2023). Salah satu alasan terciptanya Gresikpedia sebagai inovasi berbasis *e-government* adalah untuk mengatasi banyaknya permasalahan hoaks di Kabupaten Gresik. Sehingga masyarakat Gresik bisa lebih mudah untuk mencari informasi dan berita maupun pelayanan. Masyarakat tidak perlu merasa cemas akan adanya informasi palsu, penipuan, aplikasi palsu, *cyber crime* maupun masalah lainnya yang sering terjadi di dunia internet karena aplikasi Gresikpedia dibuat untuk mencegah terjadinya permasalahan tersebut (Kurniawati & Prastyawan, 2023). Ini dikarenakan setiap berita dan informasi yang masuk di aplikasi Gresikpedia selalu di seleksi, di cek dan diverifikasi kebenarannya oleh admin Gresikpedia sehingga informasi tersebut dapat dipastikan kredibilitasnya (Kurniawati & Prastyawan, 2023).

Aplikasi Gresikpedia memiliki konsep *one data one portal open access* yaitu cukup dengan membuka aplikasi Gresikpedia, masyarakat dapat mengakses seluruh informasi dan pelayanan yang ada di Kabupaten Gresik. Aplikasi ini dibuat dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi dan pelayanan di Kabupaten Gresik, salah satunya pelayanan ketenagakerjaan. Ketenagakerjaan merupakan salah satu pelayanan yang di dalamnya memuat informasi tentang lowongan pekerjaan. Aplikasi Gresikpedia terintegrasi dengan layanan gresik kerja dan *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gresik yang mana gresik kerja ini dijadikan sebagai *platform* komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, yang mana *platform* ini berperan se-

bagai fasilitator untuk para pencari kerja di Kabupaten Gresik. Sehingga dengan adanya aplikasi Gresikpedia yang didalamnya terdapat menu ketenagakerjaan dapat lebih memudahkan masyarakat untuk mencari lowongan pekerjaan. Tetapi dalam implementasinya, aplikasi Gresikpedia ini belum banyak diketahui oleh masyarakat di kabupaten Gresik.

Namun pada penerapannya masih terdapat beberapa tantangan dan hambatan. Berdasarkan pada Prinsip Standar Pelayanan Publik yang ada pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan mengatakan bahwa sebuah pelayanan harus memiliki prinsip keadilan, yaitu harus memastikan bahwa pelayanan dapat menjangkau seluruh masyarakat tetapi pada kenyataannya meskipun Gresikpedia ini inovasi berbasis teknologi digital tetapi keberadaannya belum menjangkau seluruh elemen masyarakat Gresik. Ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat perbatasan Gresik yang tidak mengetahui adanya aplikasi tersebut. Menurut pernyataan Ibu Zenni selaku staff bidang SPBE Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, dapat diketahui bahwa memang sosialisasi tentang aplikasi Gresikpedia ini menjangkau secara merata di wilayah Kabupaten Gresik. Ini menyebabkan adanya ketidakadilan yang dirasakan oleh masyarakat Gresik.

Selain itu, jika melihat lebih jauh terkait regulasi, kenyataannya aplikasi Gresikpedia ini belum memiliki dasar hukum khusus yang dibuat hanya untuk aplikasi Gresikpedia saja, melainkan hanya berdasar pada Peraturan Bupati Kabupaten Gresik Nomor 23 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Sedangkan jika melihat di daerah lain seperti misalnya di Probolinggo yang memiliki inovasi protal emas dengan berdasar pada Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo. Adanya kepastian hukum ini tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Asas Pelayanan Publik, bahwa pelaksanaan pelayanan perlu memiliki aturan dasar yang dapat menjamin terwujudnya hak dan kewajiban pelayanan.

Jika melihat nilai kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik, pada tahun 2022 Kabupaten Gresik menempati posisi ke 337 dari 415 Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia. Pada tingkat provinsi, Kabupaten Gresik berada pada urutan terakhir yaitu peringkat ke 38 dari 38 Kabupaten/Kota di Jawa Timur dengan skor nilai kepatuhan hanya sebesar 57,65. Skor tersebut mengalami kemerosotan jika dibandingkan dengan tahun

2021 dimana Kabupaten Gresik pada saat itu memiliki skor 64,96. Ini terlihat pada data yang dapat diakses melalui *website* resmi Ombudsman RI.

Tabel 2. Daerah dengan Peringkat Terendah Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Jawa Timur Tahun 2022

No.	Kab/Kota	Nilai Kepatuhan	Opini
1.	Kabupaten Pacitan	64,38	Kualitas Sedang
2.	Kabupaten Blitar	63,94	Kualitas Sedang
3.	Kabupaten Bondowoso	62,50	Kualitas Sedang
4.	Kabupaten Bangkalan	61,53	Kualitas Sedang
5.	Kabupaten Gresik	57,65	Kualitas Sedang

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan data Ombudsman RI, 2024

Meskipun ada beberapa hal yang menjadi tantangan pada penerapan aplikasi Gresikpedia dan Kabupaten Gresik masuk peringkat terendah pada Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tingkat Provinsi, tetapi Pemerintah Kabupaten Gresik memiliki aplikasi Gresikpedia sebagai media pelayanan masyarakat Gresik dan pada bulan Mei 2023 Pemerintah Kabupaten Gresik mendapatkan penghargaan pada kategori *website* Pemkab terbaik dalam acara Beritajatim Digital Award. Penghargaan tersebut diberikan kepada Bupati Gresik dan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik karena telah membuat sebuah inovasi pelayanan yaitu aplikasi Gresikpedia dan Call Center 122.

Selain itu jika dilihat dari segi pelayanan ketenagakerjaan yang terintegrasi dengan aplikasi Gresikpedia juga mendapatkan prestasi di tahun 2021. Dimana angka pengangguran yang ada di Kabupaten Gresik mengalami penurunan. Pada tahun 2020, tingkat pengangguran terbuka (TPT) mencapai 8,21 persen lalu pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 8 persen dan pada tahun 2022 angka tersebut kembali berkurang menjadi 7,84 persen (Chofifah, 2023). Penurunan secara konsisten tersebut membuktikan bahwa Pemerintah Kabupaten Gresik terus berupaya melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui aplikasi Gresikpedia. Sehingga hal tersebut menjadi alasan dilakukannya penelitian mengenai aplikasi Gresikpedia di bidang ketenagakerjaan Kabupaten Gresik.

Fadilla & Meirinawati (2016) menjelaskan bahwa dibutuhkan beberapa faktor untuk menjamin keberhasilan sebuah inovasi. Inovasi tanpa adanya faktor pendukung tidak akan bisa diterapkan secara maksimal atau bahkan akan menjadi sulit terealisasi. Oleh karena itu perlu dilakukan identifi-

kasi terhadap faktor-faktor yang menjamin keberhasilan sebuah inovasi. Menurut (Khalil et al., 2002) terdapat lima elemen yang harus dipenuhi untuk mencapai keberhasilan inovasi *e-government*. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana elemen keberhasilan *e-government* pada aplikasi Gresikpedia di bidang ketenagakerjaan Kabupaten Gresik yang di analisis menggunakan teori elemen keberhasilan *e-government* oleh Mohsen A. Khalil, Bruno D. Lanvin dan Vivek Chaudhry (2002) yang terdiri dari lima elemen yaitu: (1) *process reform* (reformasi proses); (2) *leadership* (kepemimpinan); (3) *strategic investment* (investasi strategis); (4) *collaboration* (kolaborasi) dan (5) *civil engagement* (keterlibatan masyarakat).

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif, dengan studi kasus yang dijabarkan secara deskriptif. Studi kasus merujuk pada pendekatan penelitian yang melibatkan analisis mendalam terhadap objek tertentu, seperti individu, kelompok, organisasi maupun pada kegiatan selama periode waktu tertentu (Abdussamad, 2021). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam menentukan informan digunakan metode *purposive*, yaitu pemilihan sampel dilakukan dengan pertimbangan tertentu dan dilakukan secara berurutan untuk mendapatkan variasi yang sebanyak-banyaknya (Moleong, 2021). Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui proses wawancara dengan *key informan*, yaitu Bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dan Bidang Informasi dan Data Ketenagakerjaan (IDK) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gresik serta masyarakat Kabupaten Gresik selaku pengguna aplikasi Gresikpedia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperlukan analisis terhadap penerapan aplikasi Gresikpedia sebagai inovasi pelayanan di Kabupaten Gresik, khususnya di bidang ketenagakerjaan. Analisis dilakukan dengan berdasarkan pada teori elemen keberhasilan *e-government* yang dikemukakan oleh Mohsen A. Khalil, Bruno D. Lanvin dan Vivek Chaudhry (2002) yang terdiri dari lima elemen. Berikut ini merupakan penjelasan hasil penelitian:

Process Reform (Reformasi Proses)

Dalam konteks *e-government*, reformasi proses adalah langkah maupun upaya pemerintah dalam mengubah cara atau mekanisme dalam penye-

lenggaraan pelayanan publik. Tujuan reformasi proses ini adalah agar dapat menghasilkan kemudahan, kecepatan, kesederhanaan dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga masyarakat dapat dimudahkan untuk mengakses dan memperoleh pelayanan yang dibutuhkan.

Penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan publik yaitu aplikasi Gresikpedia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Reformasi proses yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Gresik bersama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik adalah dengan membuat sebuah inovasi *e-government* dalam bentuk aplikasi yaitu aplikasi Gresikpedia yang digunakan sebagai sarana untuk mengakses seluruh pelayanan dan informasi yang ada di Kabupaten Gresik secara *online*.

Reformasi proses dilakukan karena jauh sebelum adanya aplikasi Gresikpedia, masyarakat harus datang ke instansi terkait untuk mendapatkan pelayanan dengan membawa beberapa persyaratan yang dibutuhkan. Selain itu setelah adanya *website*, masyarakat juga terkadang merasa bingung dalam mengakses pelayanan yang dibutuhkan di Kabupaten Gresik karena setiap instansi memiliki *website* masing-masing sehingga banyaknya *website* yang dimiliki pemerintah Kabupaten Gresik membuat masyarakat bingung harus mengakses *website* yang mana. Oleh karena itu pemerintah Kabupaten Gresik melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik membuat sebuah inovasi berupa aplikasi Gresikpedia yang memiliki konsep "*one data one portal open access*". Dalam aplikasi Gresikpedia ini di dalamnya memuat seluruh informasi dan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat Gresik karena seluruh *website* instansi-instansi yang ada di Kabupaten Gresik terintegrasi dengan aplikasi Gresikpedia. Sehingga masyarakat tidak perlu merasa bingung dalam mengakses pelayanan karena dalam aplikasi Gresikpedia sudah tercantum beberapa menu pelayanan.

Salah satu pelayanan yang ada di Kabupaten Gresik adalah pelayanan ketenagakerjaan. Pelayanan ketenagakerjaan sebelumnya dilakukan secara *offline* yang mana masyarakat wajib untuk datang ke kantor Dinas Tenaga Kerja jika ingin membuat kartu kuning dan mencari pekerjaan dengan membawa beberapa persyaratan yang diperlukan. Tetapi setelah adanya aplikasi Gresikpedia, masyarakat cukup membuat akun di aplikasi Gresikpedia dan masuk pada menu ketenagakerjaan lalu melengkapi data diri dan persyaratan yang dibutuhkan di dalamnya karena *webiste* Dinas Tenaga Kerja juga terintegrasi dengan aplikasi Gresikpedia. Ini merupakan bentuk reformasi proses yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Gresik dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dengan membuat aplikasi Gresikpedia.



Gambar 1. Tampilan Pelayanan di Aplikasi Gresikpedia

Reformasi proses dilakukan salah satunya dengan mengefisienkan waktu pelayanan (Khalil et al., 2002). Dalam hal ini aplikasi Gresikpedia sebagai inovasi *e-government* dapat memberikan kecepatan dalam memperoleh pelayanan ketenagakerjaan. Aplikasi Gresikpedia dapat menghemat waktu dan biaya masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Ini menjadi lebih efektif dan efisien karena jauh sebelum adanya *website* dan aplikasi Gresikpedia, masyarakat wajib untuk datang ke kantor Dinas Tenaga Kerja untuk mendapatkan pelayanan ketenagakerjaan, sehingga akan memakan waktu dan biaya yang lebih. Setelah dibuatnya aplikasi Gresikpedia masyarakat lebih mudah untuk mengakses pelayanan ketenagakerjaan, yang mana pelayanan dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

Reformasi proses dilakukan untuk memudahkan, menyederhanakan dan mempercepat pelaksanaan pelayanan. Prosedur yang digunakan dalam melayani ajuan masyarakat yang ada di aplikasi Gresikpedia adalah pada saat jam kerja yaitu mulai dari jam 08.00 – 16.00 WIB. Yang mana ajuan dari masyarakat tersebut akan diproses dan diteruskan oleh admin Gresikpedia kepada Dinas Tenaga

Kerja selaku instansi yang melayani pelayanan ketenagakerjaan. Ajuan yang telah masuk akan diverifikasi datanya oleh admin di bidang Informasi dan Data Ketenagakerjaan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gresik dalam waktu kurang dari 2×24 jam di hari kerja. Sedangkan pada pelayanan *offline*, masyarakat harus datang ke kantor untuk mengumpulkan berkas persyaratan dan harus kembali lagi pada hari berikutnya untuk mengambil hasilnya, sehingga terdapat peningkatan kecepatan dalam pengajuan pelayanan ketenagakerjaan melalui aplikasi Gresikpedia. Aplikasi Gresikpedia juga mempersingkat jalur birokrasi dalam pelayanan. Ini dikarenakan Gresikpedia merupakan inovasi berupa aplikasi, sehingga tidak membutuhkan mekanisme atau proses yang rumit, berbeda dengan pelayanan *offline* yang mengharuskan untuk menghadap pihak Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gresik untuk melakukan pembuatan kartu kuning dan mencari pekerjaan.

Meskipun pelayanan ketenagakerjaan di Kabupaten Gresik dilakukan dengan menggunakan aplikasi Gresikpedia, tetapi tetap dilakukan dengan berdasarkan pada peraturan yang telah ditetapkan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dalam mengoperasikan aplikasi Gresikpedia berpedoman pada Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Aplikasi Gresikpedia. Sehingga masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai dengan SOP yang berlaku.

Berdasarkan penjelasan pada uraian di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan ketenagakerjaan melalui aplikasi Gresikpedia oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik telah memenuhi indikator reformasi proses. Dalam hal ini terdapat perubahan dalam melakukan pelayanan ketenagakerjaan di Kabupaten Gresik yang semula masih dilakukan secara *offline* menjadi *online* melalui aplikasi Gresikpedia, mengefisienkan waktu pelayanan yang awalnya memerlukan waktu lama menjadi lebih cepat dengan menggunakan aplikasi Gresikpedia, memudahkan pelayanan, menghemat waktu dan biaya masyarakat serta dapat mempersingkat jalur birokrasi dalam pelayanan. Selain itu juga pelayanan tetap dilakukan dengan berdasar pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Leadership (Kepemimpinan)

Kepemimpinan mencakup peran pemimpin dalam mendukung kesuksesan dan keberhasilan penerapan inovasi *e-government*. Untuk mencapai keberhasilan penerapan inovasi *e-government* dibutuhkan peran seorang pemimpin yang memiliki tanggung jawab, pemikiran terbuka serta dapat mendorong anggotanya dan memberikan dukungan

serta motivasi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Aplikasi Gresikpedia sebagai salah satu inovasi pelayanan, tidak lepas dari peran seorang pemimpin. Pemimpin yang dimaksud adalah Kepala Bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Pemimpin yaitu Kepala Bidang SPBE memiliki tanggung jawab untuk memastikan aplikasi Gresikpedia diterapkan dengan baik. Salah satu tanggung jawab tersebut dilakukan dengan melakukan evaluasi yang dilaksanakan sebanyak dua kali setiap bulannya. Evaluasi ini dilaksanakan oleh Kepala Bidang SPBE agar dapat mengetahui perkembangan aplikasi Gresikpedia.

Pemimpin juga memiliki peran untuk memberikan dukungan kepada anggotanya. Dalam hal ini Kepala Bidang SPBE memberikan dukungan dalam bentuk arahan yang dilakukan untuk anggotanya yang merasa kesulitan akan tugasnya. Selain itu sebagai seorang pemimpin juga diharuskan untuk memiliki keterbukaan dalam menerima segala bentuk kritik, saran dan masukan. Dalam hal ini, Kepala Bidang SPBE memberikan ruang kepada tim SPBE dan seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika untuk dapat memberikan kritik dan saran terhadap aplikasi Gresikpedia. Selain itu, kritik dan saran juga terbuka luas untuk seluruh masyarakat Gresik, yang mana hal ini dapat disampaikan melalui media sosial aplikasi Gresikpedia seperti melalui akun official instagram aplikasi Gresikpedia dan juga dapat melalui media sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Seluruh kritik dan saran yang diberikan nantinya akan dijadikan pertimbangan dan bahan evaluasi dalam mengembangkan aplikasi Gresikpedia.

Cook et al., (2009) mengemukakan bahwa seorang pemimpin selain memiliki tanggung jawab juga memiliki peran dalam mendorong serta memotivasi anggotanya agar dapat bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya dan dapat berinisiatif serta meningkatkan kerjasama dengan semua pegawai di kantor. Dalam hal ini Kepala Bidang SPBE sudah melaksanakan peran dan tanggung jawabnya sebagai seorang pemimpin yaitu dengan memberikan evaluasi dan arahan kepada seluruh tim di bidang SPBE. Selain itu, Kepala Bidang SPBE juga menciptakan sebuah komitmen bahwa tanpa adanya sistem *reward*, seluruh anggota tim SPBE harus tetap bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya masing-masing sehingga meskipun dalam bidang ini tidak diterapkan sistem *reward* dan *punishment* tetap tidak menurunkan komitmen yang dimiliki setiap anggotanya dalam memberikan yang terbaik untuk pengelolaan dan pengembangan aplikasi Gresikpedia agar dapat menjadi aplikasi pelayanan yang lebih baik lagi.

Berdasarkan uraian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa indikator kepemimpinan pada pelaksanaan aplikasi Gresikpedia oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik telah terpenuhi. Dimana Kepala Bidang SPBE memiliki komitmen dan tanggung jawab penuh dalam pelaksanaan aplikasi Gresikpedia, secara rutin melaksanakan evaluasi, adanya keterbukaan terhadap kritik, saran dan juga masukan, baik dari tim, pegawai maupun dari masyarakat sebagai pengguna aplikasi Gresikpedia. Meskipun tidak ada sistem *reward* tetapi hal tersebut tidak mempengaruhi pengelolaan dan penerapan aplikasi Gresikpedia.

Strategic Investment (Investasi Strategis)

Investasi strategis adalah mengefisiensikan pelaksanaan program yang dilakukan dengan memaksimalkan dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada (Khalil et al., 2002). Hal ini berkaitan dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam penerapan *e-government*. Pemerintah mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi ini dengan tujuan mengurangi sumber daya, baik dari segi pengeluaran secara keseluruhan maupun mengalokasikan dana ke sektor-sektor dengan prioritas yang lebih tinggi (Wibowo & Fanida, 2019). Salah satu pemanfaatan penggunaan teknologi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Gresik adalah melalui pembuatan aplikasi Gresikpedia.

Aplikasi Gresikpedia merupakan salah satu wujud dari pemanfaatan teknologi dalam pelayanan di Kabupaten Gresik. Aplikasi Gresikpedia dibuat dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang ada di Kabupaten Gresik. Aplikasi Gresikpedia ini masuk dalam salah satu program prioritas Bupati Gresik yang mana pada tahun ini akan ada agenda pengembangan salah satu menu yang akan ditambahkan dalam aplikasi Gresikpedia, yaitu menu kegawatdaruratan. Menu ini merupakan usulan dari Bapak Sekretaris Daerah yang nantinya akan berfungsi ketika ada keadaan darurat sehingga masyarakat dapat mengaksesnya melalui aplikasi Gresikpedia.

Pemanfaatan teknologi ini juga terlihat dari penggunaan teknologi *grabbing data* yang akan ditambahkan dalam aplikasi Gresikpedia. Dimana teknologi tersebut nantinya akan memberikan kemudahan kepada admin Gresikpedia dalam menginput data secara otomatis tanpa harus mencari secara manual seperti sebelumnya. Dengan *grabbing data* ini nantinya juga akan memperkaya data serta informasi dalam aplikasi Gresikpedia. Selain itu, pengoptimalan penggunaan teknologi dalam pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi Gresikpedia juga ditujukan agar bisa lebih menghemat waktu dan mengurangi jumlah biaya yang diperlukan.

Dalam hal ini aplikasi Gresikpedia yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik telah memenuhi indikator investasi strategis. Dimana aplikasi Gresikpedia merupakan salah satu program Bupati Gresik yang memiliki tujuan jelas. Selain itu aplikasi Gresikpedia juga sangat strategis menghemat biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk mengakses layanan yang ada di Kabupaten Gresik.

Collaboration (Kolaborasi)

Kolaborasi merupakan bentuk kerjasama yang dilakukan pemerintah dengan berbagai pihak seperti sektor swasta dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang dapat membantu pelaksanaan inovasi *e-government*. Dengan adanya kolaborasi ini nantinya akan dapat mempercepat pelaksanaan *e-government* (Wibowo & Fanida, 2019). Kolaborasi dalam hal ini dapat dilakukan dengan menjalin hubungan baru dengan berbagai pihak yang berkepentingan dalam rangka mencapai tujuan yang sama yaitu keberhasilan penerapan inovasi *e-government*.

Dalam aplikasi Gresikpedia yang diluncurkan oleh pemerintah Kabupaten Gresik terdapat kolaborasi bersama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik sebagai pengelola aplikasi Gresikpedia. Sebagai pengelola, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik hingga kini masih belum terdapat kolaborasi bersama sektor swasta. Kolaborasi hanya dilakukan dengan dinas atau organisasi perangkat daerah (OPD) di Kabupaten Gresik. Dimana kolaborasi tersebut dilakukan karena konsep aplikasi Gresikpedia yaitu *one data one portal open access* yang mengharuskan seluruh pelayanan di Kabupaten Gresik terintegrasi dengan aplikasi Gresikpedia.

Kolaborasi juga perlu dilakukan dengan kelompok masyarakat atau organisasi masyarakat yang ada. Tetapi dalam penerapan aplikasi Gresikpedia ini juga belum ditemukan adanya kolaborasi bersama dengan kelompok masyarakat di Kabupaten Gresik. Kolaborasi sempat dilakukan dengan perkumpulan UMKM yang ada di Kabupaten Gresik, namun kolaborasi ini tidak bertahan lama dikarenakan pihak UMKM yang meminta bayaran atau upah sehingga hal tersebut tidak bisa dilanjutkan. Sehingga hingga saat ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik sebagai pengelola aplikasi Gresikpedia belum pernah berkolaborasi secara formal dengan pihak-pihak luar dan saat ini hanya berfokus pada pengembangan aplikasi Gresikpedia saja.

Menurut Rozikin et al (2020) dikatakan bahwa kolaborasi yang diimplementasikan dalam pelaksanaan pelayanan publik akan menghasilkan kualitas yang lebih baik dalam pelayanan. Selain itu juga akan lebih menjangkau masyarakat secara lebih

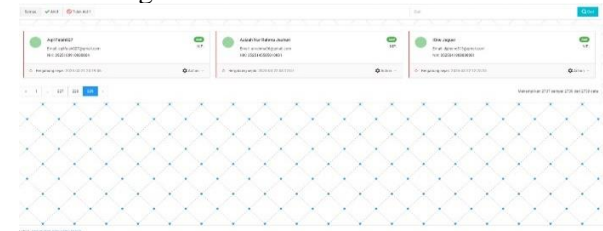
luas. Kolaborasi menurut Wiranti & Adnan (2023), kolaborasi merupakan aktivitas dimana beberapa pihak bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, termasuk pihak-pihak terkait yang mendapatkan keuntungan secara langsung atau tidak langsung. Dalam konteks aplikasi Gresikpedia yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik hingga saat ini hanya berkolaborasi dengan dinas dan OPD Kabupaten Gresik.

Berdasarkan uraian yang telah di jelaskan sebelumnya, dapat diketahui bahwa indikator kolaborasi pada aplikasi Gresikpedia yang dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik belum tercapai. Kolaborasi hanya dilakukan dengan pihak internal saja yaitu dinas-dinas dan organisasi perangkat daerah (OPD) yang ada di Kabupaten Gresik saja. Kolaborasi dengan pihak luar seperti perusahaan swasta dan LSM masih belum dilakukan hingga saat ini.

Civil Engagement (Keterlibatan Masyarakat)

Keterlibatan masyarakat dalam suatu program merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Dalam konteks *e-government*, keberhasilannya bergantung pada keterlibatan masyarakat karena konsep *e-government* yang berpusat pada masyarakat sebagai warga negara sehingga dalam hal pelayanan harus diarahkan kepada bagaimana memperbaiki kehidupan masyarakat (Khalil et al., 2002). Sehingga dalam pelaksanaan *e-government*, harus dilakukan upaya untuk mendorong partisipasi masyarakat yang mana salah satunya dilakukan dengan membuat sebuah inovasi pelayanan yang mudah digunakan oleh masyarakat.

Aplikasi Gresikpedia sebagai aplikasi pelayanan di Kabupaten Gresik bertujuan untuk memudahkan masyarakat Gresik dalam mengakses segala informasi dan layanan di Kabupaten Gresik. Ini dikatakan karena hampir seluruh pelayanan di Kabupaten Gresik ada di dalam aplikasi Gresikpedia, sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi Gresikpedia ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Partisipasi masyarakat dapat dilihat dari jumlah pengguna aplikasi Gresikpedia yang mengalami kenaikan setiap tahunnya. Tercatat dari awal *launching* hingga tanggal 22 Maret 2024 jumlah pengguna aplikasi Gresikpedia sebanyak 2.739 orang.



Gambar 2. Jumlah Pengguna Aktif Aplikasi Gresikpedia

Pada tahun 2024, jumlah masyarakat yang mencari pekerjaan juga mengalami kenaikan setiap bulannya. Peningkatan jumlah pencari kerja ini secara tidak langsung membuktikan bahwa jumlah pengguna aktif aplikasi Gresikpedia meningkat. Ini dikarenakan setiap pencaker harus memiliki kartu kuning untuk mendaftar pekerjaan, sedangkan untuk membuat kartu kuning dilakukan melalui aplikasi Gresikpedia, sehingga secara tidak langsung naiknya jumlah pencaker di tahun 2024 berkontribusi dalam memberikan peningkatan jumlah pengguna aplikasi Gresikpedia.



Gambar 3. Grafik Pencari Kerja Bulan Januari-Desember Tahun 2024

Dalam konteks ketenagakerjaan, jumlah masyarakat yang mendapatkan pekerjaan juga mengalami peningkatan, yang mana pada tahun 2021 sebanyak 467 orang mendapatkan pekerjaan, lalu mengalami peningkatan pada tahun 2022 menjadi 1.222 orang dan pada tahun 2023 menjadi 1.524 orang. Ini dikarenakan adanya aplikasi Gresikpedia yang terintegrasi dengan pelayanan ketenagakerjaan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gresik yang memberikan kemudahan untuk para pencari kerja dalam membuat kartu kuning dan mencari lowongan pekerjaan di dalam aplikasi Gresikpedia.

Tabel 3. Data Jumlah Masyarakat yang Mendapatkan Pekerjaan Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Masyarakat yang Mendapatkan Pekerjaan
2021	467 orang
2022	1.222 orang
2023	1.524 orang

Tetapi keterlibatan masyarakat disini hanya sebatas sebagai pengguna aktif aplikasi Gresikpedia saja. Keterlibatan masyarakat masih belum terlihat dalam proses perumusan hingga evaluasi aplikasi Gresikpedia. Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik berupaya meningkatkan keterlibatan masyarakat dengan cara melakukan sosialisasi tentang aplikasi Gresikpedia ke wilayah yang ada di Kabupaten Gresik. Namun pada implementasinya belum terlaksana secara optimal karena sosialisasi belum merata dilakukan, khususnya di beberapa wilayah perbatasan Kabupaten Gresik. Selain itu, beberapa masyarakat yang menjadi informan peneliti juga tidak mengetahui adanya aplikasi Gresikpedia. Sehingga perlu adanya upaya atau langkah dari

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik agar dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat demi berjalannya penerapan aplikasi Gresikpedia secara lebih optimal.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan di atas, dapat diketahui bahwa indikator keterlibatan masyarakat belum tercapai. Dimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik tidak menyertakan masyarakat pada proses perumusan, pengambilan keputusan hingga pada proses evaluasi aplikasi Gresikpedia. Masyarakat Kabupaten Gresik disini hanya sebatas sebagai pengguna aplikasi saja. Selain itu dalam pelaksanaan sosialisasi juga masih belum terlaksana secara merata dan optimal.

KESIMPULAN

Penerapan aplikasi Gresikpedia pada bidang ketenagakerjaan sebagai aplikasi pelayanan berbasis *e-government* di Kabupaten Gresik yang dianalisis menggunakan lima elemen keberhasilan *e-government* yang terdiri dari reformasi proses, kepemimpinan, investasi strategis, kolaborasi dan keterlibatan masyarakat, dapat dikatakan berhasil dan berjalan dengan baik. Namun dalam penerapannya, aplikasi Gresikpedia ini masih terdapat kekurangan yaitu dalam hal kolaborasi dengan sektor swasta, LSM, kelompok masyarakat dan masih kurang maksimalnya keterlibatan masyarakat di dalamnya, sehingga dibutuhkan sebuah upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat pada penerapan aplikasi Gresikpedia di Kabupaten Gresik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.)). CV. Syakir Media Press.
- Alim, M. S., & Ibrahim, R. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3793-3802.
- Arnas, Y., & Zulkarnaini, Z. (2021). Inovasi Jemput Layani Penderita TBC (Jelita TBC) di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu. *Cross-border*, 4(2), 656-672.
- Chofifah. (2023). *Tren Positif! Tingkat Pengangguran di Gresik Terus Menurun dalam 3 Tahun Terakhir*. Gresiksatu.Com. <https://www.gresiksatu.com/author/chofifahqn/>
- Cook, G., Matthews, M., & Irwin, S. (2009). *Innovation in the Public Sector: Enabling Better Performance, Driving New Directions*. ACT: Australian National Audit Office.
- Fadilla, A. N., & Meirinawati. (2016). Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan

- Singkat (Gps) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Mojokerto. *Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA*, 4(10), 1–9.
- Febiyanti, S. Y., & Kriswibowo, A. (2023). Evaluasi Electronic Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 4(2), 301–312.
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *Jurnal Politico*, 10(1), 1–14.
- Irma, Y. A., & Zulkarnaini, Z. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Layanan Oke Masyarakat Keliling (Lomak) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(22), 530-539.
- Kabupaten Gresik. Peraturan Bupati Gresik Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, 31 (2021). Gresik.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, 14 (2014). Jakarta.
- Khalil, M. A., Lanvin, B. D., & Chaudhry, V. (2002). The E-Government Hanbook for Developing Nations. In *The World Bank* (Issue November).
- Kurnia, S. D., & Zulkarnaini, Z. (2022). Inovasi Siap Nikah Kartu Keluarga Selesai Dibuat (Sini Kakek Seleb) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, 1(4), 116-128.
- Kurniawati, M., & Prastyawan, A. (2023). *Evaluasi Program Aplikasi Gresikpedia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik Evaluation of the Gresikpedia Application program at the Gresik District Communication and Information. 1*, 327–340.
- Laili, S. N., & Kriswibowo, A. (2022). Elemen Sukses Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 295.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Revisi). PT. Remaja Rosdakarya.
- Pemerintah Pusat. Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 32 (2009). Jakarta.
- Pemerintah Pusat. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 110 (2018). Jakarta.
- Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo, 9 (2021).
- Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 61–80.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Setiawati, W. (2023). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Bandung. *Grin: Gerbang Riset Inovasi*, 1(2), 78–84.
- Sitompul, N. R., & Widiyarta, A. (2023). Penerapan Aplikasi Salaman (Selesai dalam Genggaman) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandung. *NepRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 220–230.
- Susanto, D., Puspita, I., & Pramono, T. (2021). Kualitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi SAKTI. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 227–238.
- Syahdilla, N. R., & Zulkarnaini, Z. (2022). Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Smart Tax Di Bapenda Kota Pekanbaru. *Cross-border*, 5(2), 1461-1468.
- Umarsyah, D., & Zulkarnaini, Z. (2021). Tipologi Inovasi Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 3(3), 180-188.
- United Nation E-Government Knowledgebase. (2022). *Ranking Indonesia dalam E-Government Development Index*. Publicadministration.Un.Org. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/78-Indonesia>
- Wibowo, A. F., & Fanida, H. E. (2019). Inovasi Pengaduan Online Melalui Apalan (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan). *Publika Administrasi Negara*, 7(4), 1–8.
- Wiranti, N. E., & Adnan, M. F. (2023). Kolaborasi Pemerintah dan Masyarakat dalam Pengawasan Administrasi Publik melalui SP4N-LAPOR. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(4), 4180–4186.