

E-Government-Based Personnel Service Innovation Through the Integrated ASN Management Information System (Sigma) at the Riau Province Regional Personnel Agency Office

Inovasi Layanan Kepegawaian Berbasis E-Government Melalui Sistem Informasi Terintegrasi Manajemen ASN (Sigma) di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau

Fernanda Ayesha¹, Fitri Ramadhani Agusti Nst^{*2}

^{1,2}Program Studi Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

*Corresponding author's e-mail: fitriaramadhaniagustinst@gmail.com

Abstract

This study aims to describe the innovation of E-Government-based personnel services through the ASN management information system (SIGMA) at the Riau Province Regional Personnel Agency Office. The data analysis technique used is qualitative descriptive analysis, which describes specific things obtained through data, interviews and documentation. The results of the study state that the innovation of E-Government-based personnel services through the ASN management information system (Sigma) at the Riau Province Regional Personnel Agency office is not optimal, as can be seen from several indicators that have not been running optimally, namely there is one feature that cannot be used which is currently still in the development stage, there are features that are locked because the feature is not yet suitable for use, and there is no legal umbrella that has been approved for this Sigma application. The inhibiting factors are that IT employees are not optimal in developing features, employees are still in a hurry to create features which result in the features created not being able to be used, and the Governor's regulation has not been issued which will be the legal umbrella for the Sigma application.

Keywords: Innovation, Services, Personnel, E-government, Sigma.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi layanan kepegawaian berbasis E-Government melalui sistem informasi manajemen ASN (SIGMA) di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan hal-hal yang bersifat spesifik yang diperoleh melalui data, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa inovasi layanan kepegawaian berbasis E-Government melalui sistem informasi manajemen ASN (Sigma) di kantor badan kepegawaian daerah Provinsi Riau belum optimal, dapat dilihat dari beberapa indikator yang belum berjalan optimal yaitu terdapat satu fitur yang belum dapat digunakan yang saat ini masih dalam tahap pengembangan, terdapat fitur yang terkunci karena fitur tersebut belum layak pakai, dan belum adanya payung hukum yang telah disetujui untuk aplikasi Sigma ini. Faktor penghambatnya adalah karyawan IT belum optimal dalam mengembangkan fitur, karyawan masih terburu-buru dalam membuat fitur yang mengakibatkan fitur yang dibuat tidak dapat digunakan, serta belum terbitnya peraturan Gubernur yang akan menjadi payung hukum bagi aplikasi Sigma.

Kata Kunci: Inovasi, Layanan, Kepegawaian, E-government, Sigma.

PENDAHULUAN

Kebijakan Pemerintah tentang implementasi E-Goverment tahun 2003 menekankan untuk menggunakan informasi teknologi di instansi pemerintah pusat

maupun daerah, yang lebih komprehensif dan terintegrasi. pemanfaatan teknologi informasi di bidang kepegawaian bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam bidang pengolahan data dan pengelolaan informasi kepegawaian, sehingga mampu memberikan pelayanan kepegawaian yang lebih baik, dan transparan

Salah satu bentuk berkembangnya Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah munculnya jaringan digital untuk menjalankan pemerintah yang disebut berupa *Electronic Government* atau *e-government* yakni sebuah 4 kegunaan TIK untuk mempermudah jaringan atau sistem yang dijalankan pemerintah dan pelayanan yang lebih baik. *E-government* adalah tehnik atau inovasi yang bisa digunakan dalam TIK, terutama dalam sebuah *website* atau aplikasi dengan memfasilitasi warga serta bisnis pada menelusuri berita serta layanan pemerintah menjadi gampang (Fang, 2002).

Dalam pemanfaatan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian dikoordinasikan oleh BKN dan pelaksanaannya berpedoman pada Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara ini. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 tahun 2015 tentang system pemerintahan berbasis teknologi , informasi, dan keterbukaan pasal 8 ayat 1 yang berbunyi : Untuk menunjang penyelenggaraan Sistem pemerintahan berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan, Gubernur menyusun suatu Rencana Induk *e-government* yang berisi standarisasi dan perencanaan umum dalam pelaksanaan *e-government* di lingkungan pemerintah daerah untuk mewujudkan *cyber province*.

Sebelum adanya inovasi SIGMA, sejak tahun 2001 sudah ada yang namanya sistem informasi kepegawaian yang berbasis manual, ini berjalan hingga tahun 2006, pada tahun 2001-2006 ini informasi kepegawaian dan pelayanan kepegawaian masih benar-benar manual, pengelolaan data masih secara manual dengan menggunakan *Microsoft Excel* dan dan dokumen fisik. Sejak tahun 2015 sesudah adanya migrasi sebuah aplikasi yang dapat menunjang penyelenggaraan system pemerintahan berbasis teknologi, informasi, dan juga keterbukaan yang selaras dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 tahun 2015. Aplikasi tersebut bernama SMART ASN yang beroperasi mulai dari tahun 2015 hingga 2021. Di mana pada tahun 2022 sudah terdapat inovasi dan akhirnya di migrasi kepada aplikasi Sistem Informasi Terintegrasi Manajemen ASN (SIGMA) dan masih terus akan melakukan rencana kebaruaran fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi SIGMA tersebut.

Terdapat sebuah perubahan inovasi diciptakan Instansi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau adalah Aplikasi Sistem Informasi Terintegrasi Manajemen ASN (SIGMA) yang berfokus pada pemberian layanan kepegawaian kepada seluruh ASN di lingkungan pemerintahan Provinsi Riau. Inovasi ini bertujuan agar para ASN dapat meremajakan data dan mendapatkan layanan kepegawaian. Layanan kepegawaian yang saat ini sudah diakses dengan maksimal adalah layanan Sistem Pelayanan Administrasi Kepegawaian (Silawa) di mana dalam fitur ini terdapat layanan kenaikan pangkat. Jadi, para ASN Pemprov Riau tidak perlu lagi datang ke kantor, dan bisa langsung mengisi data usulan kenaikan pangkat. Selain fitur kenaikan pangkat, BKD juga sudah merancang 10 layanan kepegawaian yang siap untuk diluncurkan di tahun 2024 nantinya.

Fitur Silawa ini sudah resmi beroperasi layanan kepegawaian yakni pengurusan kenaikan pangkat. Jadi para ASN sudah tidak perlu lagi untuk datang ke kantor dalam kepengurusan kenaikan pangkat. Adanya pemanfaatan E-Government untuk terus melakukan inovasi pelayanan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau, yang membuat inovasi berupa Migrasi dari Aplikasi Sistem Manajemen Aparatur Responsif Terpadu (SMART) menjadi Aplikasi Sistem Informasi Terintegrasi Manajemen ASN.

Migrasi Aplikasi kepegawaian ada beberapa gangguan atau permasalahan untuk menjalankan aplikasi dan menyebabkan timbulnya permasalahan hingga menyebabkan harus adanya pergantian aplikasi, diantaranya adalah: Fitur SMART pada saat itu masih belum menyajikan statistik dan informasi kepegawaian yang dibutuhkan untuk pengambilan kebijakan. Sistem yang ada belum dapat mendukung untuk fitur pelayanan kepegawaian. Struktur database sulit untuk diintegrasikan dengan SAPK BKN. Sistem SMART tidak bisa dikembangkan lebih jauh dan tidak memiliki dokumentasi pengembangan sistem. SMART memiliki banyak kerentanan dari sisi keamanan siber, keamanan header HTTP aplikasi SMART ASN belum mensetting parameter standar keamanan (Hasil Audit Badan Sandi dan Siber Negara 4 Oktober 2019)

Dalam penerapan aplikasi Sistem Informasi Terintegrasi Manajemen ASN (SIGMA) ada beberapa permasalahan yang terjadi, seperti (1) Dari 4 fitur yang terdapat dalam aplikasi SIGMA, fitur Presensi sudah dikunci dan tidak dapat lagi digunakan, karena sudah ada website khusus presensi yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informasi yang manawebite yang dibuat oleh Diskominfo ini lebih sesuai dengan ketentuan. Berikut hasil pra riset yang didapatkan melalui wawancara dengan salah satu pegawai di bidang Sistem Informasi Kepegawaian “fitur presensi yang telah kami buat, saat ini sudah dikunci, karena website presensi sudah dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Riau”, (2) Dari 4 fitur ini juga, fitur Kinerja sedang tidak dapat digunakan karena sedang dalam tahap pengembangan fitur. Berikut hasil pra riset yang didapatkan melalui wawancara dengan salah satu pegawai di bidang Sistem Informasi Kepegawaian “fitur kinerja juga sedang dalam tahap pengembangan, jadi saat ini belum bisa untuk diakses”, (3) Belum adanya peraturan khusus yang memayungi aplikasi sigma.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pekanbaru pada Badan Kepegawaian Daerah Proinsi Riau (BKD) yang berlokasi di Jl. Cut Nyak Dien, Jadirejo, Kecamatan Sukajadi-Pekanbaru 28156. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Dalam menentukan informan penelitian dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model *purposive sampling*. Adapun informan penelitian yaitu Ketua Bidang Administrasi Kepegawaian, Ketua Subbidang Sistem Informasi Manajemen Kepagawaian, Anggota Subbidang Umum, dan 5 orang Pegawai Negeri Sipil Non Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.

Pengumpulan data dengan *intensive interview* harus dilakukan melalui wawancara mendalam dari satu informan bergulir pada informan lainnya yang

memenuhi kriteria. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis data deskriptif kualitatif yaitu untuk mendeskripsikan, menjelaskan, serta menginterpretasikan sebuah fenomena dengan tujuan untuk menarik suatu kesimpulan. Sebagai upaya untuk menganalisis permasalahan, peneliti akan meng gambarkannya berdasarkan fakta-fakta yang ada dan menghubungkan antara fakta satu dengan fakta lainnya sehingga menghasilkan argument yang tepat. Aktivitas dalam pengolahan dan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif yang terdiri dari 4 langkah kegiatan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi layanan kepegawaian berbasis E-Government melalui Sistem Informasi Terintegrasi Manajemen ASN (SIGMA) di kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau

Memiliki Kebaharuan

Inovasi penggunaan aplikasi sigma ini sendiri bukanlah inovasi pertama yang ada di kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau. Sudah ada 3 kali perubahan sampai pada akhirnya menggunakan aplikasi sigma. Kebaharuan yang ada di aplikasi sigma ini pun cukup banyak dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya. Berikut hasil wawancara dengan pertanyaan: “apa saja perubahan dan kebaharuan yang telah diinovasikan ke aplikasi SIGMA?”

Bapak Endi Novelly menyatakan:

“perubahannya cukup banyak ya, salah satunya adalah perubahan nama aplikasi, perubahan system, dan pastinya perubahan tampilan menjadi lebih terstruktur. Kalau ditanya kebaharuan juga banyak. Pertama, aplikasi sigma ini sudah terintegrasi langsung dengan data pegawai pemprov riau di BKN. Kedua, fiturnya sudah banyak dan lebih tersusun. Ketiga, sudah ada fitur yang diperuntukkan untuk pegawai mendapatkan pelayanan” (13 maret 2024).

Berdasarkan pemaparan bapak Endy dapat kita simpulkan bahwasanya aplikasi Sigma ini jauh lebih ter-upgrade daripada aplikasi sebelumnya. Aplikasi sigma sudah terintegrasi oleh BKN pusat yang membuat data menjadi lebih sinkron. Selain itu, pegawai saat ini bisa mengakses pelayanan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor.

Efektif

Dalam indikator efektif ini yang dibahas adalah bagaimana usaha untuk mendapatkan hasil dan target yang diinginkan. Dalam migrasi aplikasi lama ke aplikasi Sigma, dapat dipastikan bahwasanya aplikasi sigma ini menginginkan hasil yang maksimal. Berikut hasil wawancara dengan pertanyaan: “apakah dengan adanya sigma ini pelayanannya menjadi lebih efektif dan juga efisien?”

Bapak Firdaus menyampaikan:

“untuk pelayanannya benar menjadi lebih efektif dan efisien. Lebih efektif karena memang sesuai dengan target perencanaannya. Targetnya adalah BKD memiliki aplikasi layanan kepegawaian yang memudahkan pegawai untuk

mengurus pemberkasan dan lainnya, dan benar saja, aplikasi Sigma ini telah memiliki pelayanan online yang memudahkan pegawai. Selain pelayanan, aplikasi sigma ini juga sudah memiliki fitur simpeg, Yakni fitur untuk pegawai agar dapat dengan bebas meremajakan data masing- masing. Menjadi lebih efisien cukup jelas ya terlihat dari segi pelayanan online pegawai yang disediakan oleh BKD melalui aplikasi Sigma. Para pegawai yang ingin mengajukan pelayanan kenaikan pangkat tidak perlu datang ke kantor dan repot-repot membawa print-out berkas, cukup dengan mengupload di fitur SILAWA saja” (6 februari 2024).

Berdasarkan pemaparan bapak Firdaus dapat disimpulkan bahwasanya aplikasi ini membuat lebih efektif dan juga efisien dikarenakan lebih menghemat waktu, menghemat sumber daya, Dimana pegawai dapat mendapatkan pelayanan secara daring, bisa dari mana saja.

Bermanfaat

Kebermanfaatan adalah salah satu indikator yang diinginkan oleh para pembuat pelayanan yang diperuntukkan kepada penerima pelayanan. Dalam aplikasi Sigma yang dibuat dan dijalankan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau yang ingin dicapai adalah kebermanfaatan bagi para pegawai negeri sipil yang lingkungan pemerintah provinsi riau yang sudah pasti menggunakan aplikasi Sigma. Pada indikator kali ini, penulis mewawancarai para PNS yang bekerja di luar kantor BKD Provinsi Riau, dengan pertanyaan: “apakah aplikasi sigma yang merupakan migrasi dari aplikasi sebelumnya ini dapat membantu dalam hal pelayanan ataupun hal lainnya?”

Ibu Kepala Sekolah SMAN 1 Rumbio Jaya menyatakan:

“menurut ibu, sigma ini sangat membantu kami para pegawai. Banyak sekali yang kami bisa dapatkan daripada di aplikasi sebelumnya. Bermanfaat lah, karena kita sekarang bisa upload data kita sendiri, bisa mencetak SK kita tanpa harus datang dulu ke kantor. Bisa juga mengurus kenaikan pangkat tanpa harus membawa bawa berkas ke kantor. Cuma kadang kita agak malas ya untuk upload-upload data terbaru kita” (13 maret 2024).

Berdasarkan pernyataan informan Ibu Kepala Sekolah SMAN 1 Rumbio Jaya ini, dapat kita tarik kesimpulan bahwasanya aplikasi sigma ini sangat bermanfaat bagi para pegawai dalam mengumpulkan data pribadi dan juga dalam mendapatkan pelayanan yang lebih mudah daripada sebelumnya. Para pegawai juga sudah puas dengan adanya banyak fitur di aplikasi sigma ini, karena dapat memudahkan mereka mendapat pelayanan tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Tapi di sisi lain mereka juga terkadang mengeluhkan ada fitur yang tidak dapat diakses dalam waktu yang tidak sebentar. Harapan mereka selanjutnya adalah diluncurkannya fitur layanan yang lainnya agar kepengurusan layanan bisa dilakukan dari tempat masing-masing tanpa harus datang ke kantor.

Dapat Direplikasi

Kriteria inovasi pelayanan menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 7 tahun 2021 salah satu indikatornya adalah Dapat direplikasi. Dapat direplikasi artinya adalah dapat dicontoh atau dapat pula dijadikan rujukan oleh penyelenggara pelayanan

publik lainnya. Dengan pemaparan di atas, penulis mewawancarai informan yang merupakan pegawai dan pengelola aplikasi Sigma di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Riau dengan pertanyaan: “apakah aplikasi sigma ini nantinya dapat dicontoh dan menjadi rujukan bagi instansi penyelenggara pelayanan publik lainnya?”

Bapak Endy Novelly menyampaikan:

“bisa tentunya. kamipun sebenarnya mereplikasi aplikasi kepegawaian dari provinsi Jawa Timur dan Provinsi Kepulauan Riau. Tapi berjalan sampai hari ini, sigma yang hari ini jika disandingkan dengan aplikasi layanan yang kami replikasi dari batam dan jawa timur itu berbeda, dari sisi tampilannya, dari struktur data, dan sebagainya itu berbeda, walaupun isinya sama. Karena namanya aplikasi kepegawaian itu tidak akan berbeda, tapi cara kita membangun aplikasi itu yang kami rasa itu ada perbedaannya. Nah, mungkin khalayak ramai mendefinisikan replikasi itu copy and use atau kita tarik dan kita gunakan, kenyataannya tidak seperti itu. Tetapi, kita ambil lalu kita kembangkan. Data yang sebelumnya pernah kita bangun di aplikasi yang lama, kita migrasi lalu kita pindahkan ke database yang baru, kita bangun, kita coding, di coding oleh pranata komputer kita, buat aplikasi, buat modul, barulah menjadi sebuah aplikasi yang kita sebut dengan aplikasi Sigma saat ini. Makanya kami berani menggunakan nama yang berbeda, kalau replikasi kami mungkin tidak akan menghilangkan sumber replikasinya, jika mungkin batam membuat namanya adalah Simpeg batam, kami mungkin harus membangun namanya adalah Simpeg Batam Riau. Karena tidak boleh melanggar kode etik. Kecuali mungkin dari pihak pemberi benar benar memberikan aplikasinya kepada kita untuk dikembangkan. Memang mereka memberikan keleluasaan kepada kami, namun keleluasaan itu kami kembangkan sendiri sesuai dengan keinginan kita, sesuai dengan kebutuhan” (13 maret 2024).

Dari pernyataan bapak Endy dapat disimpulkan bahwasanya aplikasi ini dapat direplikasi oleh pihak manapun, karena sebenarnya BKD Riau juga mengadopsi aplikasi ini dari Kepulauan Riau. BKD mengadopsi dan mengembangkan fitur yang berbeda, sehingga BKD bisa menggunakan nama baru tanpa ada unsur dari nama aplikasi yang direplikasi. Dari pernyataan informan Bapak Endy Novelly, dinyatakan bahwa aplikasi sigma ini sangat bermanfaat bagi para pegawai dalam mengumpulkan data pribadi dan dalam mendapatkan pelayanan yang mudah daripada sebelumnya. Para pegawai juga sudah puas dengan adanya banyak fitur di aplikasi sigma ini, karena dapat memudahkan mereka mendapat pelayanan tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Tapi di sisi lain mereka juga terkadang mengeluhkan ada fitur yang tidak dapat diakses dalam waktu yang tidak sebentar. Harapan mereka selanjutnya adalah diluncurkannya fitur layanan yang lainnya agar kepengurusan layanan bisa dilakukan dari tempat masing-masing tanpa harus datang ke kantor.

Keberlanjutan

Keberlanjutan merupakan indikator dari kriteria inovasi pelayanan menurut peraturan menteri PANRB Nomor 7 tahun 2021 yang mana dalam indikator keberlanjutan ini mencakup apakah ada jaminan untuk terus dapat dipertahankan yang bisa diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan juga anggaran, dalam hal ini akan dibahas mengenai keberlanjutan aplikasi Sigma, dengan pertanyaan

pertama: “jika aplikasi sigma ini berlanjut, apakah nantinya rancangannya akan ada penambahan fitur atau hanya akan menyempurnakan 4 fitur yang sudah ada ini?”

Bapak Firdaus menyatakan:

“jadi, pergubnya sedang kami susun. Kenapa itu kita buat, tujuannya untuk mengikat bagaimana kedepannya pegawai ini mau untuk menggunakan sigma. Jangan sampai bermalas-malasan dan jangan sampai tidak peduli dengan datanya sendiri. Sementara kita juga kan harus menekan. Dengan apa? Ya dengan peraturan gubernur itu. Cuma masih berbentuk draft, masih kita diskusikan beberapa pasal-pasalnya. Jadi gini ya, aturan itu memang sering berubah, tapi kalau terlalu sering itu tidak baik. Nanti ganti pimpinan ganti nama, gitu. Jadi mungkin kemungkinan apakah judulnya nanti judulnya praturan gubernur tentang pengelolaan data atau pergub tentang sistem informasi pengelolaan data kepegawaian. Karena kalau kita ikat namanya di sigma, nanti kalau ganti lagi, masa ganti pergub lagi, masa cepat kali gitu bergantinya. Jadi itu masih dalam bentuk draft, sudah kita kerjakan, tinggal menunggu untuk didudukkan dengan biro hukum untuk dibahas. Aturannya ada yaa, untuk payung hukum kita dalam menjalankan, tapi in progres ya” (6 februari 2024).

Dari pemaparan bapak Firdaus dapat disimpulkan bahwasanya sampai saat ini Pergubnya sudah dalam bentuk draft, hanya saja belum dibahas lebih lanjut bersama dengan biro hukum, atau dengan kata lain masih dalam tahap proses.

PENUTUP

Inovasi BKD melalui aplikasi Sigma Belum dapat dikatakan Optimal, sebab belum masih ada satu fitur yang berada dalam tahap pengembangan dan belum dapat dipastikan kapan akan dapat digunakan oleh para pegawai. Lalu yang kedua, salah satu fiturnya sudah terkunci permanen karena sudah ada aplikasi buatan Diskominfo yang lebih memenuhi persyaratan. Ketiga, belum adanya peraturan khusus yang dibuat oleh daerah ataupun peraturan Gubernur yang khusus mengatur Inovasi aplikasi Sigma ini. Meskipun pelayanannya sudah meningkat, akan tetapi penilaian utamanya terletak pada proses inovasi bukan pelayanan.

Faktor penghambat yang pertama ialah para IT yang belum optimal untuk mengembangkansatu fitur (Kinerja) yang membuat fitur ini belum bisa digunakan. Yang kedua ialah terburu burunya mereka dalam mengesahkan suatu fitur (presensi) yang mana pada akhirnya fitur tersebut tidak sesuai dengan ketentuan dan berujung tidak lanjut untuk digunakan karena sudah digantikan. Penghambat yang ketiga ialah belum disahkannya Peraturan Gubernur, karena belum ada pembahasan lebih lanjut dengan Biro Hukum. Belum adanya peraturan Gubernur ini membuat beberapa hambatan, seperti pegawai masih belum menganggap sigma ini adalah aplikasi yang sangat utama bagi mereka, dan juga para pegawai yang masih belum maksimal dalam meremajakan data masing-masing.

REFERENSI

- Abdullah. (2013). Inovasi Pembelajaran. Jakarta: Bumi Aksara.
Amalia, T. A. (2023). Inovasi Layanan Kepegawaian Terpadu Melalui Aplikasi SEDAKEP.

- Amanda, D. (2023). Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi System Antrian Online (SIANTON) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.
- Anwar, K. D. (2013). Analisis Faktor-faktor Keberhasilan Elektronik Government pada Pemerintah Kabupaten Jepara.
- E, H. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service.
- Fang. (2022). E-Government in digital area: concepth, practise and development. *International Journal Of the Computer, The Internet and The Management*.
- Godenhjelm, J. (2018). The effect of stakehoolder inclusion on public sector project innovation. *International Review of Administrative Science*.
- Hadi Prabowo, d. (2022). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Hamidi. (2010). Metode Penelitian Kualitatif Pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian. Malang: UU Pers.
- Indrajit, R. (2008). *Electronic Government in action*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Indrajit, R. E. (2011). Peranan Teknologi Informasi dan Internet. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irfandi Prabowo, E. H. (2023). Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi Sistem Informasi Mobile Kepegawaian Terintegrasi (Simoker) BerbasisAndroid di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto.
- Khairil anwar, d. (2013). Analisis Faktor Keberhasilan Elektronik Government Pada Pemerintah Kabupaten Jepara. *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*, 1-10.
- Kusnadi. (2017). *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintah dan Potensi Keluarahan, Studi Kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan*. *Journal TAM*.
- Loves A V, F. (2020). How Can Governance Support Collaborative Innovation in the Public Sector. *International Review of Administrative Sciences*.
- Maryati, D. A. (2023). Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.
- Nuridin, Z. (2016). Inovasi Kawasan Bebas Asap Rokok di Desa Bone Bone Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang.
- Rianto, B. (2012). *E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. PutraMedia Nusantara.
- Statistik, B. P. (2024). Kota Pekanbaru dalam Angka. Pekanbaru: BPS Kota Pekanbaru.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno.(2008). *Inovasi di sektor Publik*. Jakarta: STIALAN Press.
- Tri Lestari, R. B. (2012). *Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV Putra Media Nusantara (PMN).