



Penerapan (SPBE) Melalui Aplikasi Sm@Rt247 di Desa Duda Timur, Kecamatan Selat, Kabupaten Karangasem

I Wayan Dharma Cahyana, Komang Adi Sastra Wijaya, Ni Wayan Supriliyani

^a Universitas Udayana

correspondence: dharma15cahyana@gmail.com

Abstract

The village government is an agency that interacts directly with the community in providing public services. Duda Timur Village in providing services to the community utilizes the Sm@rt247 application in order to realize the concept of a digital village. Through this application, it is expected that the services provided to the community can run more optimally. In its services, this application provides many service features designed to meet the needs of the community in Duda Timur Village. This study aims to determine the Implementation of Electronic-Based Government Systems (SPBE) in Improving Services through the Sm@rt247 Application in East Duda Village, Selat District, Karangasem Regency. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. Interviews were conducted using semi-structured techniques. The result of the discussion of this research is that services through the Sm@rt247 application have provided fast and easy services for the community because of its flexible service access that can be accessed anywhere and anytime. However, the services provided still cannot run optimally and need to be improved on the reliability indicator because there are features that are underutilized and indicators of community support because there are still people who are less concerned or do not understand the services in the application.

Keyword : service, efficient, village, application

Abstrak

Pemerintahan desa menjadi instansi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan public. Desa Duda Timur dalam memberikan pelayanan ke masyarakat memanfaatkan aplikasi Sm@rt247 dalam rangka mewujudkan konsep desa digital. Melalui aplikasi ini, diharapkan pelayanan yang diberikan ke masyarakat bisa berjalan lebih optimal. Dalam pelayanannya, aplikasi ini memberikan banyak fitur pelayanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat di Desa Duda Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Peningkatan Pelayanan melalui Aplikasi Sm@rt247 di Desa Duda Timur, Kecamatan Selat, Kabupaten Karangasem. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan menggunakan teknik semi terstruktur. Hasil pembahasan dari penelitian ini adalah pelayanan melalui aplikasi Sm@rt247 sudah memberikan pelayanan yang cepat dan mudah untuk masyarakat karna akses pelayanannya yang fleksibel bisa diakses dimana saja dan kapan saja. Namun, pelayanan yang diberikan masih belum bisa berjalan optimal dan perlu peningkatan pada indikator reliabilitas karena terdapat fitur yang kurang dimanfaatkan dan indikator dukungan masyarakat. karena masih ada Masyarakat yang kurang peduli ataupun kurang paham terkait pelayanan pada aplikasi.

Kata Kunci : Pelayanan, efisien, desa, aplikasi

I. Pendahuluan

Pengembangan bentuk pelayanan publik ideal di Indonesia masih terus dijalankan dan berbanding lurus dengan desakan dari masyarakat untuk terus berkembang diakibatkan bentuk pelayanan selama ini diterima masyarakat masih kurang contohnya seperti sistematika yang berbelit, tidak efektif, lamban, kurang simpatik, kurang kejelasan penyelesaian tugas serta lainnya. Berdasarkan data laporan dari ombudsman terkait berbagai pelanggaran pelayanan publik seperti 1) penangguhan berkepanjangan, 2) Tidak mau melayani, (3) kurang profesional serta (4) kekeliruan proses, diketahui bahwa pemerintah daerah merupakan lembaga yang banyak

mendapatkan laporan yaitu sebanyak 41,03 % yang berasal dari gugatan masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan serta diikuti instansi pemerintah/kementerian dengan 9,87 persen. Tuntutan yang terus hadir memberikan dorongan suatu inovasi untuk pengembangan pelayanan yang baik mampu terwujud. Melalui pemanfaatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *E-Government* menjadi tujuan baru untuk menciptakan pelayanan publik yang ideal. Pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik memaparkan bahwa SPBE merupakan landasan tugas yang menegaskan terealisasinya kontrol, penyuluhan serta pengelolaan pada pemanfaatan SPBE secara harmonis. Pelaksanaan pemerintahan dengan mendayagunakan teknologi informasi, sistem informasi serta komunikasi untuk mengamalkan pelayanan optimal untuk pengguna SPBE seperti pemerintahan, masyarakat dan pelaku usaha (Widiyarta, 2020).

Keberhasilan e-government di pemerintahan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti perencanaan yang baik, dukungan dari pimpinan, serta adanya sistem yang user-friendly dan transparan. Peningkatan pengembangan e-government, seperti peningkatan investasi dalam teknologi informasi, penyusunan kebijakan yang mendukung, serta pemantauan dan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan layanan publik berbasis e-government dapat berjalan dengan optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Aromatica & Putera, 2023).

Putra, D. S., Selo, S., & Fauziati, S. (2022) penelitiannya mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam domain manajemen SPBE, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan berbasis elektronik di pemerintahan kota. Hasil evaluasi menunjukkan adanya kemajuan signifikan namun masih terdapat area yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk mencapai optimalisasi SPBE.

Pemerataan ini telah diupayakan juga oleh pemerintah dan dalam penerapannya Bali tergolong sebagai provinsi termaju di Indonesia karena Pemerintah Provinsi Bali mendapatkan indeks SPBE 3,68 dari skala 1-5, satu-satunya pemerintah daerah provinsi masuk pada kategori "Sangat Baik" (DISKOMINFOS, 2022). Tetapi, Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah di Bali menunjukkan bahwa tidak semua daerah memiliki indeks SPBE yang baik, namun masih ada yang memiliki predikat cukup seperti di Pemerintah Kabupaten Karangasem yang memiliki indeks 2,16 dengan kategori cukup. Untuk mendukung peningkatan sistem pemerintahan yang telah berlaku ini, perlu adanya kerja sama dengan pemerintah desa untuk meningkatkan system yang berlaku di tingkat desa dan secara perlahan membantu peningkatan hingga tingkat pusat. Pengelola UPTD dan pembuat kebijakan di Provinsi Bali membutuhkan perhatian lebih untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, serta pentingnya terus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik (Nabila Septia Warman et al., 2022). Pemerintah pada tingkat desa menjadi lembaga terdepan pada pelaksanaan pelayanan publik serta menjadi lembaga paling dekat dengan masyarakat karena pemerintah desa merupakan lembaga yang lebih sering berhadapan dengan masyarakat (Shafira & Kurniasiwi, 2021).

Hartanto, R., & Fauziati, S. (2022) dalam artikel mereka yang berjudul "Hambatan-Hambatan Dalam Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Pemerintah Daerah", membahas berbagai kendala yang dihadapi dalam penerapan layanan SPBE di pemerintah daerah. Artikel ini mengidentifikasi hambatan-hambatan seperti kurangnya infrastruktur teknologi, resistensi terhadap perubahan, serta keterbatasan sumber daya manusia yang terampil. Penulis juga memberikan rekomendasi untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, termasuk peningkatan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia serta perbaikan infrastruktur teknologi.

Berbagai inovasi kebijakan yang diterapkan untuk mendukung pelaksanaan SPBE, termasuk pengembangan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penerapan sistem dan aplikasi

berbasis elektronik untuk layanan publik. Tantangan yang dihadapi dalam implementasi SPBE dan memberikan rekomendasi untuk mengatasi kendala tersebut. Inovasi kebijakan yang diterapkan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan Pemerintahan Kota (Nabila Septia Warman et al., 2022).

Sm@rt247 merupakan salah satu contoh penerapan SPBE di tingkat desa yang berasal dari Desa Duda Timur, Kecamatan Selat, Kabupaten Karangasem. Berlandaskan UU No. 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik, aplikasi Sm@rt247 ini dibuat untuk masyarakat bisa mengetahui segala macam bentuk informasi serta layanan yang diberikan oleh desa. Hadirnya aplikasi ini menjadi dorongan untuk pelayanan tingkat desa bisa terlaksana dengan optimal melalui penawaran kemudahan untuk masyarakat dalam menangani keperluan umum, seperti surat menyurat, mengakses informasi desa, memberikan suatu laporan dan lain-lain. Memanfaatkan media *online*, pelayanan yang dulu dilakukan secara konvensional berubah dilaksanakan secara online melalui aplikasi sm@rt247 untuk kemudahan transaksi pelayanan untuk masyarakat. Pelayanan pada aplikasi sm@rt247 ini terdiri dari beberapa fitur seperti laporan, berita, komunikasi, layanan dan my B@nk.

Pratiwi, H. D., Putra, W. H. N., & Herlambang, A. D. (2020) dalam artikel mereka yang berjudul "Evaluasi Penerapan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar Menggunakan Kerangka Kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)" yang diterbitkan di Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, volume 4, edisi 11, halaman 4116-4124, membahas evaluasi penerapan e-government di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar. Penelitian ini menggunakan kerangka kerja SPBE untuk menilai efektivitas dan efisiensi implementasi e-government. Artikel ini mengidentifikasi berbagai aspek yang dinilai, termasuk infrastruktur teknologi, proses bisnis, dan keterlibatan pemangku kepentingan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa kemajuan, masih ada tantangan yang harus diatasi untuk mencapai implementasi e-government yang optimal. Penulis memberikan rekomendasi untuk perbaikan di berbagai aspek, termasuk peningkatan infrastruktur dan pelatihan sumber daya manusia.

Pelayanan yang diberikan mulai dari tahun 2017 hingga pada saat ini serta perkembangannya yang telah mencapai 400 ribu pengguna layanan di tingkat nasional. Aplikasi ini memang menawarkan kemudahan akses serta tata cara pelayanan yang mudah bagi masyarakat desa, namun pelayanan yang diberikan tidak bisa berjalan dengan optimal dikarenakan pemberdayaan aplikasi dalam memberikan pelayanan masih belum berjalan secara optimal seperti kurangnya penyebaran informasi kepada masyarakat terkait pelayanan pada aplikasi ini serta fitur yang diberikan pada aplikasi ini kurang bisa diberdayakan karna kurang memberikan dampak kepada masyarakat.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Yusuf (2019) memaparkan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memiliki target mendapatkan kesimpulan dari fenomena atau pertanyaan yang dibahas pada penelitian dengan memanfaatkan prosedur ilmiah secara terkontrol serta dijabarkan dalam bentuk narasi. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer merupakan informasi data yang didapatkan atau dikumpulkan dari lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan. Data primer dalam penelitian ini didapatkan dengan cara wawancara secara langsung kepada pengelola aplikasi sm@rt247. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dan wawancara.

III. Hasil dan Pembahasan

Aplikasi Sm@rt247 merupakan aplikasi yang telah dirancang oleh Bapak I Gede Pawana selaku Kepala Desa Duda Timur, Selat, Karangasem Bali pada tahun 2016 guna menopang system pemerintahan Desa Duda Timur yang dimanfaatkan sebagai wadah pelayanan kepada masyarakat berbasis aplikasi pada desa untuk mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan serta program Nawacita Indonesia yang memasuki era revolusi industri 4.0. Hadirnya aplikasi Sm@rt247 ini berlandaskan pada UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang dimana aplikasi Sm@rt247 akhirnya dibuat untuk memberikan akses pelayanan umum dan dikembangkan sehingga memberikan berbagai macam jenis pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan informasi desa, pelayanan administrasi masyarakat, berita desa, informasi UMKM di desa, *Mobile Banking*, Pelaporan dan lain-lain. Terdapat 7 fitur yang diberikan melalui aplikasi ini yang terdiri dari :

- a. Fitur pelayanan laporan yang memuat pelaporan darurat yang terjadi di sekitar desa. ;
- b. Fitur pelayanan berita yang memuat berbagai perkembangan informasi berita yang terjadi di Desa Duda Timur;
- c. Fitur layanan, memuat pelayanan administrasi warga seperti pembuatan surat keterangan lahir, surat keterangan kawin, surat keterangan usaha, surat keterangan umum dan lainnya;
- d. Fitur pelayanan My B@nk yang memberikan bentuk pelayanan dompet digital tingkat desa;
- e. Fitur pelayanan komunikasi untuk berkomunikasi dengan admin dari aplikasi Sm@rt247;
- f. Fitur pelayanan lokasi untuk mengetahui keberadaan dari pengguna aplikasi Sm@rt247 dalam radius tertentu dan;
- g. Fitur informasi umum desa.

Qotrunnisa, A. S. (2021) dalam artikelnya yang berjudul "Model Arsitektur Layanan Administrasi Pemerintahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintah Daerah Kuningan" membahas tentang pengembangan model arsitektur layanan administrasi pemerintahan yang berfokus pada penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Daerah Kuningan. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi pemerintahan melalui integrasi teknologi informasi. Penulis menguraikan berbagai komponen dan tahapan dalam implementasi SPBE serta menekankan pentingnya kolaborasi antar instansi pemerintah untuk mencapai keberhasilan sistem ini.

Pertiwi, G. S., & Azis, A. M. (2022) membahas upaya optimalisasi prosedur pelayanan publik melalui desain e-government berbasis website selama pandemi Covid-19. Mereka menjelaskan bagaimana penggunaan teknologi informasi, khususnya melalui website, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di masa krisis kesehatan global. Penulis menguraikan langkah-langkah perancangan e-government yang dilakukan serta dampaknya terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government berbentuk website mampu mengurangi interaksi tatap muka, mempercepat proses administrasi, dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat.

Konsep dari aplikasi ini terinspirasi dari Shenzhen, China, dimana pelayanan digital yang ada di daerah tersebut sangatlah maju dengan pemanfaatan aplikasi sebagai perantaranya. Sehingga, berlandaskan pada hal ini akhirnya diputuskan untuk membuat jenis pelayanan serupa yang disesuaikan kembali dengan keperluan yang sekiranya mampu membantu warga di Desa Duda Timur serta mengoptimalkan pelayanan dari pemerintah di Desa Duda Timur dan akhirnya terwujud pada tahun 2018 dengan akses penggunaan yang sederhana agar memudahkan masyarakat di Desa Duda Timur. Penggunaan awal dalam akses aplikasi ini terbilang sederhana, hal ini dikarenakan masyarakat diharapkan untuk membuat akun terlebih dahulu dengan memasukkan beberapa

informasi yang diperlukan seperti nama, nomor telepon, alamat email, foto ktp dan lainnya. Jika sudah, pengguna hanya perlu login menggunakan alamat email atau nomor telepon yang telah di daftarkan untuk mengakses penggunaan aplikasi Sm@rt247. Setelah itu, pengguna hanya perlu memilih fitur yang telah tersedia dalam beranda aplikasi untuk mendapatkan jenis pelayanan yang hendak didapatkan. Meskipun penerapan SPBE berpotensi besar untuk meningkatkan good governance, tantangan seperti kurangnya infrastruktur, keterbatasan sumber daya manusia, dan resistensi terhadap perubahan masih harus diatasi (Rusdy & Flambonita, 2023).

Prawira, M. G., Panjaitan, A. C. D., & Paraniti, A. A. S. P. (2023) dalam artikel mereka yang berjudul "Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Kabupaten Tabanan" yang diterbitkan di Jurnal Ilmiah Raad Kertha, volume 6, edisi 1, halaman 82-89, membahas tentang implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Kabupaten Tabanan. Penelitian ini mengevaluasi sejauh mana SPBE telah diadopsi dan diterapkan di Kabupaten Tabanan, termasuk tantangan yang dihadapi dan keberhasilan yang dicapai. Artikel ini mengidentifikasi faktor-faktor kunci dalam implementasi SPBE, seperti dukungan infrastruktur, keterampilan sumber daya manusia, serta dukungan kebijakan dan regulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan dalam beberapa aspek, masih diperlukan usaha lebih lanjut untuk mengatasi hambatan yang ada dan mencapai implementasi SPBE yang lebih efektif dan efisien.

Penerapan pelayanan yang diberikan pada aplikasi ini sebenarnya sudah bagus, namun ketika dikaji lagi ternyata masih ada kekurangan yang ditemukan di lapangan. Dari segi efisiensi, aplikasi Sm@rt247 ini telah dirancang untuk mempercepat dan mempermudah akses pelayanan desa yang bisa diakses dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor desa terlebih dahulu untuk mencari pelayanan yang diinginkan. Implementasi pelayanan yang diberikan sendiri, masyarakat telah memberikan validasi bahwa pelayanan dari aplikasi ini telah dilakukan dengan sangat baik karna masyarakat bisa mengakses pelayanan yang diberikan kapan saja dan keperluan masyarakat yang hendak dicari pada aplikasi ini bisa segera didapatkan tanpa harus datang ke kantor desa. Penggunaan aplikasi ini juga mudah untuk dipahami, tetapi masih ada masyarakat kurang peduli dan kurang memahami terkait pelayanan yang diberikan pada aplikasi sm@rt247. Tetapi, penyebaran informasi terkait adanya aplikasi ini diberikan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat masih kurang optimal, karena masih ada masyarakat yang tidak mengetahui adanya aplikasi Sm@rt247 untuk memberikan pelayanan pada desa. Dari segi reliabilitas, aplikasi sm@rt247 telah memberikan 7 fitur pelayanan, tetapi hanya fitur layanan untuk mengurus administrasi saja yang lebih sering digunakan, sedangkan fitur lain masih kurang digunakan sehingga daya guna dari aplikasi ini masih kurang terlihat dengan baik. e-government memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi administrasi publik di Pemerintahan, tetapi memerlukan perhatian lebih terhadap masalah teknis dan manusiawi untuk mencapai hasil yang optimal (Orazgaliyeva et al., 2023).

Maka dari itu, pengoptimalan kembali dari aplikasi Sm@rt247 ini perlu dilakukan menyesuaikan dengan permasalahan yang timbul di lapangan. Adapaun upaya yang bisa dilakukan yaitu :

- a. Melakukan sosialisasi berkala kepada masyarakat, untuk mengoptimalkan kembali pelayanan dan menyebarluaskan informasi pelayanan pada aplikasi.
- b. Mengoptimalkan kembali fitur dalam aplikasi agar bisa memberikan daya tarik dan manfaat lebih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- c. Mengumpulkan aspirasi masyarakat untuk menyesuaikan kembali pengoptimalan dengan keperluan yang diinginkan oleh masyarakat.

III. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SPBE melalui aplikasi Sm@rt247 di Desa Duda Timur ini telah memberikan pelayanan yang cepat dan mudah, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki kembali agar pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ini bisa berkembang lagi untuk kedepannya seperti penyebaran informasi yang masih kurang optimal mendorong adanya sosialisasi yang harus dilaksanakan lebih berkala, adanya fitur yang belum berjalan secara optimal, perlu diperbaiki lagi kedepannya serta perlunya penyerapan aspirasi masyarakat untuk mengoptimalkan pelayanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

- Agus Widiyarta, C. E. (2020). EVALUASI KEBIJAKAN SSTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKRONIK DALAM PELAYANAN ADMINSTRASI (SIOLA) DI KEMENTERIAN DALAM NEGERI REPUBLK INDONESIA. *PUBLIC ADMIINISTRATION JOURNAL OF RESEACH*, 251-256.
- Shafira, A., & Kurniasiw, A. (2021). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN BERBASIS ONLINE DI KABUPATEN KULON PROGO. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 52–68.
<https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>
- Qotrunnisa, A. S. (2021). Model Arsitektur Layanan Administrasi Pemerintahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintah Daerah Kuningan. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 4(3), 187-192.
- Hartanto, R., & Fauziati, S. (2022). Hambatan-Hambatan Dalam Implemetasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Pada Pemerintah Daerah. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 5(3), 215-223.
- Putra, D. S., Selo, S., & Fauziati, S. (2022). Evaluasi Domain Manajemen Spbe Pemerintah Kota Yogyakarta Berdasarkan Peraturan Menteri Pan-Rb Nomor 59 Tahun 2020. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 5(1), 54-61.
- Pertiwi, G. S., & Azis, A. M. (2022). Optimalisasi prosedur pelayanan publik dengan perancangan e-government berbentuk website pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 21(2), 145-154.
- Pratiwi, H. D., Putra, W. H. N., & Herlambang, A. D. (2020). Evaluasi Penerapan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar Menggunakan Kerangka Kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(11), 4116-4124.
- Prawira, M. G., Panjaitan, A. C. D., & Paraniti, A. A. S. P. (2023). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, 6(1), 82-89.
- Warman, N. S., Syamsir, S., Maldini, M., Nurhasanah, O., Oktariandani, N. R., & Syafikruzi, I. H. (2022, November). Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya* (Vol. 1, No. 2, pp. 132-148).
- Purnawati, N. K. S., & Sujana, I. N. (2021). Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(1), 146-154.

- Rusdy, R. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Good Governance. *Lex Lata*, 5(2).
- Orazgaliyeva, S., Satpayeva, Z., Tazhiyeva, S., & Nurseiytova, G. (2023). E-GOVERNMENT AS A TOOL TO IMPROVE THE EFFICIENCY OF PuBLIC ADMINISTRATION: THE CASE OF KAZAKHSTAN. *Management*, 21(2), 578-591.
- Aromatic, D., & Putera, R. E. (2023). Analisis Elemen Sukses Pengembangan Layanan Publik berbasis E-Government di Kota Padang. *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, 10(4), 1355-1368.