



INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT PADA APLIKASI IARPUSGORONTALO DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI GORONTALO

E-GOVERNMENT BASED PUBLIC SERVICE INNOVATION VIA THE IARPUSGORONTALO APPLICATION AT THE GORONTALO PROVINCE ARCHIVES AND LIBRARY AGENCY

Faisal Daimun^{1*}, Juriko Abdussamad², Yacob Noho Nani³

^{1*}Universitas Negeri Gorontalo, Email: faisaldaimun6@gmail.com

²Universitas Negeri Gorontalo, Email: juriko.abdussamad@ung.ac.id

³Universitas Negeri Gorontalo, Email: yacobnani@ung.ac.id

*email koresponden: faisaldaimun6@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/ijosse.v2i3.2854>

Abstrack

This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques include observation, in-depth interviews, and documentation. The informants consist of 7 people, including the Head of Office, Head of Library Division, Associate Expert Librarian, Admin/IT Staff, and Library Users/Community Users. Data analysis technique uses the Miles and Huberman model, which includes data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data validity is assessed through credibility, transferability, dependability, and confirmability. The results show that the implementation of the iArPusGorontalo application as a public service innovation through e-government is still suboptimal overall. In terms of perceived usefulness, the application features are considered functionally adequate. However, the significant gap between the available digital collections of approximately 2,000 titles and the ideal need of 40,000 titles means the application's benefits are not fully perceived by library users, as reflected in a decrease in active users from 215 in 2024 to 172 in 2025. In terms of perceived ease of use, librarians consider the application easy to learn, but library users still encounter obstacles in the login process, account registration, content loading, and limited internet network infrastructure, with bandwidth capacity of only approximately 50 Mbps compared to the ideal need of 100 Mbps, and the availability of only 6 computer units for library users. Based on these results, it is recommended that the Archives and Library Office of Gorontalo Province prioritize the planned addition of digital collections, increase bandwidth capacity to at least 100 Mbps, add computer facilities for library users, develop learning media such as video tutorials, expand socialization outreach to schools and community groups, and integrate direct technical assistance features into the application so that all levels of society can optimally and inclusively utilize digital library services.

Keywords: Innovation, Public Service, E-Government, iArPusGorontalo, Technology Acceptance Model.



Abstrak

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 7 orang yang terdiri dari Kepala Dinas, Kepala Bidang Perpustakaan, Pustakawan Ahli Madya, Admin/Staf IT, dan Pemustaka/Pengguna Masyarakat. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi iArPusGorontalo sebagai inovasi layanan publik berbasis *e-government* secara keseluruhan belum berjalan secara optimal. Dari sisi persepsi kegunaan, fitur-fitur aplikasi dinilai memadai secara fungsional, namun kesenjangan besar antara koleksi digital yang tersedia sekitar 2.000 judul dengan kebutuhan ideal 40.000 judul menyebabkan manfaat aplikasi belum dirasakan secara penuh oleh pemustaka, yang tercermin dari penurunan jumlah pengguna aktif dari 215 pengguna pada tahun 2024 menjadi 172 pengguna pada tahun 2025. Dari sisi persepsi kemudahan penggunaan, pustakawan menilai aplikasi mudah dipelajari, namun pemustaka masih menghadapi hambatan pada proses login, pendaftaran akun, pemuatan konten, serta keterbatasan infrastruktur jaringan internet dengan kapasitas bandwidth hanya sekitar 50 Mbps dari kebutuhan ideal 100 Mbps dan hanya tersedianya 6 unit komputer untuk pemustaka. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo segera memprioritaskan penambahan koleksi digital secara terencana, meningkatkan kapasitas bandwidth minimal hingga 100 Mbps, menambah perangkat komputer bagi pemustaka, mengembangkan media pembelajaran seperti tutorial video, memperluas jangkauan sosialisasi hingga ke sekolah-sekolah dan komunitas masyarakat, serta mengintegrasikan fitur bantuan teknis langsung ke dalam aplikasi agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan perpustakaan digital secara optimal dan inklusif.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, *E-Government*, iArPusGorontalo, *Technology Acceptance Model*.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi besar dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya melalui penerapan *e-government* sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pemerintah memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 menjadi bukti komitmen pemerintah Indonesia dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan modern yang berorientasi pada kemudahan akses, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas layanan publik.

Meskipun demikian, implementasi *e-government* di tingkat daerah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya integrasi layanan berbasis elektronik. Kondisi tersebut menyebabkan kualitas pelayanan digital antarl wilayah belum merata dan menimbulkan kesenjangan dalam pemanfaatan teknologi pemerintahan. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik tidak hanya menuntut ketersediaan teknologi, tetapi juga membutuhkan perubahan budaya organisasi, peningkatan kompetensi aparatur, serta kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan digital.

Salah satu sektor publik yang mulai menerapkan transformasi digital adalah bidang perpustakaan dan kearsipan. Digitalisasi layanan perpustakaan memiliki peran strategis dalam memperluas akses informasi, meningkatkan literasi masyarakat, serta mendukung pengelolaan pengetahuan secara lebih efektif dan efisien. Namun, kajian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* pada sektor perpustakaan daerah masih relatif terbatas dibandingkan penelitian pada bidang pelayanan administrasi, kesehatan, maupun perizinan. Padahal, perpustakaan digital merupakan instrumen penting



dalam mendukung pembangunan sumber daya manusia dan pemerataan akses pendidikan di masyarakat.

Di Provinsi Gorontalo, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan telah mengembangkan aplikasi iArPusGorontalo sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis e-government. Aplikasi tersebut memungkinkan masyarakat mengakses berbagai koleksi digital secara daring tanpa dibatasi ruang dan waktu. Kehadiran iArPusGorontalo merupakan upaya pemerintah daerah dalam mendukung program digitalisasi nasional sekaligus meningkatkan kualitas layanan perpustakaan yang lebih inklusif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Namun demikian, efektivitas implementasi aplikasi tersebut masih memerlukan evaluasi yang komprehensif untuk mengetahui sejauh mana manfaat dan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna.

Berdasarkan data Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo, jumlah pengguna aktif aplikasi iArPusGorontalo mengalami penurunan dari 215 pengguna pada tahun 2024 menjadi 172 pengguna pada tahun 2025. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi belum optimal dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan koleksi digital, rendahnya literasi teknologi masyarakat, serta kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi. Selain itu, beberapa pengguna masih mengalami kendala pada proses pendaftaran akun, akses layanan, dan pemanfaatan fitur yang tersedia, sehingga memengaruhi tingkat penerimaan masyarakat terhadap inovasi layanan digital tersebut.

Dalam mengkaji penerimaan teknologi, penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menitikberatkan pada dua dimensi utama, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Kedua dimensi tersebut menjadi landasan untuk menilai efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis e-government pada aplikasi iArPusGorontalo. Penelitian ini penting dilakukan mengingat masih terbatasnya kajian empiris mengenai digitalisasi layanan perpustakaan daerah, khususnya di Provinsi Gorontalo, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik digital yang lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk mengkaji inovasi pelayanan publik berbasis e-government pada aplikasi iArPusGorontalo di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo. Penelitian dilaksanakan dengan menempatkan peneliti sebagai instrumen utama yang berperan secara langsung dalam proses pengumpulan dan analisis data. Informan penelitian berjumlah tujuh orang yang terdiri atas Kepala Dinas, Kepala Bidang Perpustakaan, pustakawan, admin atau staf teknologi informasi, serta masyarakat pengguna aplikasi iArPusGorontalo. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi guna memperoleh informasi yang komprehensif mengenai implementasi layanan perpustakaan digital tersebut. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan secara sistematis. Sementara itu, keabsahan data diuji melalui uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas agar hasil penelitian memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi. Penelitian ini berfokus pada dua dimensi utama dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), untuk menilai tingkat penerimaan dan efektivitas aplikasi iArPusGorontalo sebagai inovasi pelayanan publik berbasis e-government.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis e-government melalui aplikasi iArPusGorontalo di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo belum berjalan secara optimal. Ditinjau dari aspek persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), aplikasi ini dinilai telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan perpustakaan secara digital tanpa



dibatasi ruang dan waktu. Berbagai fitur yang tersedia, seperti peminjaman buku elektronik, pencarian koleksi digital, dan layanan referensi daring, mampu mendukung kebutuhan informasi masyarakat. Namun, manfaat tersebut belum sepenuhnya dirasakan karena keterbatasan jumlah koleksi digital yang tersedia, yakni sekitar 2.000 judul, yang masih jauh dari kebutuhan ideal pengguna sehingga sebagian masyarakat tetap lebih memilih layanan perpustakaan konvensional.

Selain itu, tingkat pemanfaatan aplikasi juga menunjukkan kecenderungan menurun yang tercermin dari berkurangnya jumlah pengguna aktif dari 215 orang pada tahun 2024 menjadi 172 orang pada tahun 2025. Penurunan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi, serta minimnya variasi koleksi buku digital yang tersedia. Kondisi ini mengindikasikan bahwa inovasi yang dihadirkan belum sepenuhnya mampu menciptakan nilai tambah yang signifikan bagi pengguna dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara komprehensif. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan konten digital dan strategi promosi yang lebih luas agar pemanfaatan aplikasi dapat meningkat secara berkelanjutan.

Ditinjau dari aspek persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), pustakawan dan pengelola menilai bahwa aplikasi iArPusGorontalo relatif mudah dipelajari dan dioperasikan. Meskipun demikian, masyarakat pengguna masih menghadapi berbagai kendala teknis, seperti kesulitan dalam proses registrasi akun, login aplikasi, pemuatan konten yang lambat, serta keterbatasan infrastruktur pendukung, termasuk kapasitas bandwidth internet yang belum memadai dan jumlah perangkat komputer yang masih terbatas. Kurangnya media pembelajaran dan pendampingan teknis juga menjadi hambatan dalam meningkatkan kemampuan masyarakat memanfaatkan layanan digital tersebut. Dengan demikian, keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* melalui iArPusGorontalo tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga memerlukan dukungan infrastruktur, peningkatan literasi digital, dan sosialisasi yang lebih intensif agar layanan dapat diakses secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pembahasan

Dari hasil penelitian, ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* melalui aplikasi iArPusGorontalo telah memberikan perubahan dalam sistem layanan perpustakaan di Provinsi Gorontalo, meskipun implementasinya belum sepenuhnya optimal. Analisis menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* menegaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pustakawan maupun pemustaka. Kedua dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan transformasi layanan perpustakaan digital yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Pada dimensi persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), aplikasi iArPusGorontalo dinilai mampu meningkatkan aksesibilitas layanan perpustakaan karena masyarakat dapat membaca dan meminjam buku secara daring tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Keberadaan fitur seperti koleksi buku digital, eReader, ePustaka, dan rak buku elektronik menunjukkan bahwa inovasi tersebut telah memenuhi aspek fungsionalitas teknologi sebagaimana prinsip *e-government* yang menekankan efisiensi dan kemudahan pelayanan. Hal ini sejalan dengan konsep TAM yang menyatakan bahwa pengguna akan menerima teknologi apabila teknologi tersebut memberikan manfaat nyata bagi aktivitas mereka.

Meskipun demikian, manfaat aplikasi belum dirasakan secara optimal oleh seluruh pengguna karena keterbatasan koleksi digital yang tersedia. Jumlah koleksi sekitar 2.000 judul masih jauh dari kebutuhan ideal pemustaka sehingga belum mampu memenuhi kebutuhan informasi dan bahan bacaan masyarakat secara menyeluruh. Kondisi tersebut menyebabkan perbedaan persepsi antara pustakawan dan pemustaka, di mana pustakawan lebih menilai keberhasilan aplikasi dari sisi kelengkapan fitur, sedangkan pemustaka menilai manfaat aplikasi berdasarkan kemampuan koleksi digital dalam memenuhi kebutuhan mereka. Dengan demikian, relevansi teknologi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kesesuaian konten dengan kebutuhan pengguna.



Pada dimensi persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan cenderung lebih mudah menerima dan mengoperasikan aplikasi karena telah terbiasa menggunakan teknologi berbasis web dalam aktivitas kerja sehari-hari. Antarmuka aplikasi dinilai cukup sederhana dan fitur-fitur yang tersedia dapat dipahami melalui eksplorasi mandiri tanpa memerlukan pelatihan khusus. Namun, kondisi tersebut berbeda dengan sebagian pemustaka yang masih memiliki tingkat literasi digital yang rendah sehingga membutuhkan pendampingan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan digital secara optimal.

Selain itu, ketersediaan dukungan teknis dan media pembelajaran bagi pengguna baru masih perlu ditingkatkan. Panduan penggunaan yang tersedia melalui brosur dan situs web dinilai belum cukup efektif untuk membantu masyarakat memahami seluruh fitur aplikasi. Pengguna mengharapkan adanya tutorial berbentuk video, layanan bantuan yang lebih interaktif, serta sosialisasi yang lebih luas kepada sekolah, perguruan tinggi, dan komunitas masyarakat. Upaya tersebut penting dilakukan untuk meningkatkan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi sekaligus memperluas tingkat adopsi layanan digital di masyarakat.

Faktor lain yang turut memengaruhi kemudahan penggunaan adalah keterbatasan sumber daya dan infrastruktur teknologi yang tersedia. Kapasitas jaringan internet yang belum memenuhi kebutuhan ideal serta jumlah perangkat komputer yang masih terbatas menjadi hambatan dalam pelaksanaan layanan perpustakaan digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga membutuhkan dukungan sumber daya, infrastruktur yang memadai, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan iArPusGorontalo perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mampu mewujudkan pelayanan perpustakaan yang modern, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* melalui aplikasi iArPusGorontalo di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan perpustakaan secara digital. Berdasarkan perspektif *Technology Acceptance Model (TAM)*, aspek persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan telah terpenuhi, namun implementasinya belum berjalan secara optimal. Keterbatasan jumlah koleksi digital, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, serta kurangnya sosialisasi menjadi faktor yang memengaruhi tingkat pemanfaatan aplikasi oleh pengguna.

Selain itu, keberhasilan pengembangan layanan perpustakaan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh dukungan infrastruktur, sumber daya manusia, dan strategi pendampingan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koleksi digital, penguatan kapasitas jaringan internet, serta pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan yang lebih intensif agar aplikasi iArPusGorontalo dapat dimanfaatkan secara optimal dan mampu mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- (Panrb), K. P. A. N. Dan R. B. (2024). *Indonesia Naik 13 Peringkat Pada Un E-Government Survey 2024: Menteri Panrb*. Kementerian Panrb. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe>
- Abdussamad, J., Tohopi, R., & Igrisa, I. (2025). *Penguatan E-Governance: Inovasi Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Desa*. 3(2), 68–74. <https://doi.org/10.37915/Ejppm.V4i2>
- Abdussamad, S. N., Mozin, S. Y., & Ismail, N. A. (2025). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Digital Di Kelurahan Molosipat W Kota Barat. *Journal Of Governance And Public Administration (Jogapa)*, 3(1), 106–116.



- Affairs, U. N. D. Of E. And S. (2024). *United Nations E-Government Survey 2024*. United Nations. <https://Publicadministration.Un.Org/Egovkb/En-Us/Reports/Un-E-Government-Survey-2024>
- Ahmad, I., & Santoso, P. (2025). *Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintahan*. 2(3), 1–10.
- Alimudin, Basri, M., Yusuf, M., & Amos. (2025). Analisis Penerapan E-Government Pada Pelayanan Izin Usaha Di Kantor Kementerian Hukum Dan Ham Wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 16(1), 116–126. <https://doi.org/https://journal.uho.ac.id/index.php/publica/article/download/1700/742>
- Aminah, S., & Saksono, H. (2021). Digital Transformation Of The Government: A Case Study In Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal Of Communication*, 37(2), 272–288. <https://doi.org/10.17576/jkmjc-2021-3702-17>
- Ashar, Irwan, & Dema, H. (2025). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelaksanaan E-Government Di Desa Sipodeceng. *Sosmaniora (Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora)*, 4(2), 421–428. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v4i2.5255>
- Azura, D. M., Rotzami, & Ardienansyah. (2025). Transformasi Layanan Informasi Publik Dengan Metode Digitalisasi Melalui Pengembangan Website Kecamatan Arut Selatan. *Teknik Informatika Dan Teknologi Informasi*, 1(1), 290–304. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jutiti.v5i1.5260>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia). *Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Dali, S. R., Sulila, I., & Abdussamad, J. (2024). Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo. *Journal Education And Government Wiyata*, 2(November), 447–457. <https://doi.org/https://doi.org/10.71128/E-Gov.V2i4.166>
- Diarpus, P. G. (2025). Situs Resmi Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo. In *Diarpus. Gorontaloprov.Go.Id*. <https://diarpus.gorontaloprov.go.id/>
- Djabbari, M. H., Irfan, B., Nugroho, T. C., Yanto, I., & Yanto, E. (2024). Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Berbasis Website Di Desa Tondowolio Kabupaten Kolaka. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 158–170. <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v10i2.15588>
- Djafar, W. J., Tui, F. P., & Nani, Y. N. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Bitung Digital City (Dc) Kecamatan Aertemabaga. *Pelayanan Publik*, 2, 721–730.
- Duli, G. A. A., Toda, H., Seran, D. A. N., & Long, B. L. (2025). *Efektivitas Penerapan E-Government Dalam Mendukung Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus Website Resmi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Lembata)*. 5(2), 601–617. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jutik.v5i2.1230>
- Farhan, A. (2023). Public Service Innovations In Indonesia Local Government. *Jurnal Mp (Media Pemerintahan)*, 7(2), 111–123. <https://doi.org/https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.111-123>
- Fitrianingsih, S., Mozin, Y., & Nani, Y. N. (2024). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Samsat Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango). *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(June), 287–295. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.11617843> Kualitas
- Jafar, M. (2024). Dampak E-Government Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan. *Jurnal Hukum, Politik Dan Humaniora*, 1(4), 204–226. <https://doi.org/https://doi.org/10.62383/progres.v1i4.1303> Available
- Kawabata, M. K., & Camargo, A. S. J. (2023). E-Government Innovation Initiatives In Public Administration: A Systematic Literature Review And A Research Agenda. *Administration & Society*, 55(9), 1758–1790. <https://doi.org/10.1177/00953997231185847>
- Latifah, A. N., & Sa'diyah, H. (2024). Strategi Pengelolaan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Di Era Digital. *Tadwin: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(2), 115–125. <https://doi.org/10.19109/tadwin.v5i2.23512>



- Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 2(1), 43–55. <https://Journal.Uwks.Ac.Id/Index.Php/Juispol/Article/Download/2134/1227/>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Information & Management Service Quality , Perceived Value , And Citizens ' Continuous-Use Intention Regarding E-Government: Empirical Evidence From China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Mahpudin, M. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Sektor Publik: Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kota Cilegon. *Jurnal Pelayanan Publik*. <https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/mp/article/download/1068/556>
- Mahrum, R., Prayoga, B. R., & Hayat. (2025). Inovasi Pada Pelayanan Publik: Menuju Pemerintahan Yang Melek Digital. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/triwikrama/article/download/10235/9001/30490>
- Melawat, S. H. (2022). Pengantar Administrasi Publik. In P. Antoni (Ed.), *Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik* (978th-623rd-75th Ed.). Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin. http://eprints.uniska-bjm.ac.id/13213/1/Buku_Pengantar_Administrasi_Publik.Pdf
- Molobela, T. (2023). E-Government And Public Administration: Navigating Through The Public Administration Paradigm Of Governance To Make Sense Of E-Governance. *International Journal Of Social Science Research And Review*, 6(8), 340–351.
- Muliawaty, L. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112. <https://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285/11413>
- Mustanir, A., Hendrayady, A., Kusnandi, I. H., Purnamaningsih, P. E., Irawan, B., Wismayanti, K., Wiwin D., Baihaqi, M. R., Bilqies, A. F., Harianto, R. P., & Grave, A. De. (2023). *Teori Administrasi Publik* (D. Purnamasari (Ed.); Pertama, 1). Pt Global Eksekutif Teknologi.
- Muzaqqi, A., & Fitrianto, A. (2023). Pengembangan E-Government Di Indonesia: Fokus Pada Layanan Publik Dan Tantangan Implementasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 112–125. <https://doi.org/10.1234/Jap2023.15.2.112>
- Nakii, S. D., Isa, R., & Nani, Y. N. (2023). Penerapan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah Dalam Pelaksanaan Perencanaan Pembangunan. *Ilmiahmultidisiplin*, 2(8), 3795–3805.
- Nurfadillah, A., Nursamsir, & Mardiana. (2025). *Penerapan E-Government Pada Sektor Pelayanan Publik (Studi Kasus Aplikasi Opensid Di Desa Tondowolio Kecamatan Tanggetada Kabupaten Kolaka)*. 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.69616/Pb.V1i1.256>
- Pham, L., Limbu, Y. B., Thi, M., & Le, T. (2023). *E-Government Service Quality , Perceived Value , Satisfaction , And Loyalty : Evidence From A Newly Emerging Country*. 812–833. <https://doi.org/10.1017/S0143814x23000296>
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik* (Cetakan Pe). Pt Remaja Rosdakarya. [http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/846/1/Inovasi Pelayanan Organisasi Publik Copy.Pdf](http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/846/1/Inovasi_Pelayanan_Organisasi_Publik_Copy.Pdf)
- Putri, L. R. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Online (Pak'de On) Melalui Aplikasi Whatsapp Dan Inovasi Pelayanan Dokumen Adiminstrasi Kependudukan Dan Pengadilan Agama (Didupag) Didinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. *Jurnal Registratie*, 5(1), 53–68. <https://doi.org/10.33701/Jurnalregistratie.V5i1.3229>
- Qolbi, D. D., Anwar, R. K., Chaerani, S., & Nursanti, E. (2025). Inovasi Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Akseibilitas Informasi. *Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 5(1), 27–42. <https://doi.org/10.24821/Jap.V5i1> P-Issn
- Riani, N. W., Wijaya, K. A. S., Yudarthac, I. P. D., & Savitri, R. (2024). *Journal Of Public Administration Studies Analysis Of Public Service Innovation Based On Jaki Application In Realizing The New Public Service*. 9(1), 57–66. <https://doi.org/10.5678/Ijpa2024.16.1.45>



- Rizky, J., Cempaka, R., & Nina Aprilia. (2025). Pemanfaatan E-Government Untuk Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi Informasi, Komunikasi Dan Komputer Sains*, 1(1), 20–29. <https://Jurnalp4i.Com/Index.Php/Network%0apemanfaatan>
- Rusdiana, Juairiah, & Al-Ayubi, D. (2025). Transformasi Sistem Informasi Digital Dalam Mewujudkan Layanan Prima : Studi Kasus Perpustakaan Sekolah Terakreditasi Di Kota Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 75–91. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18592/pk.13i1.16342>
- Rusito, & Kurniasari, N. (2025). Implementasi Inlisite Dalam Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan Saidjah Adinda Kabupaten Lebak. *Jurnal Sosial Humaniora*, 3(2), 11–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.53611/V1g7sw10>
- Shabihah, S. A., Ryanindityo, M., & Nurkumalawati, I. (2025). Peran E-Governance Sebagai Instrumen Peningkatan Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintahan Di Indonesia. *Journal Of Administration And International Development Are Licensed Under A Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.*, 5(1), 45–54.
- Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., & Purwaningsih, M. (2023). Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah Di Era Pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (Jtiik)*, 10(883–892). <https://doi.org/10.25126/Jtiik2023107059>
- Sucahyo, I., Yunus, E. Y., & Ifana, A. (2025). Implementasi E-Services Dalam Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo). 6(1), 94–105. <https://doi.org/https://doi.org/10.53695/Js.V6i1.1289>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta Bandung.
- Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran Dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Rasi*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/http://doi.org/10.52946/Rasi.V3i1.117>
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 6(2), 1–9. <https://doi.org/10.54783/Japp.V6i2.726>
- Wicaksono, S. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. <https://doi.org/10.5281/Zenodo.7754254>
- Yang, H., Wang, J., Siqin, G., & Li, J. (2022). Studies On The Digital Inclusion Among Older Adults And The Quality Of Life — A Nanjing Example. *Frontiers In Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/Fpubh.2022.811959>