



## **PENGARUH DIGITALISASI TRANSFORMASI E-GOVERNANCE DAN KEPUASAN SDM TERHADAP PUBLIC SERVICE PERFORMANCE PEMERINTAH**

**Vivi Oktari**

Prodi Akuntansi Keuangan Publik, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Terbuka,  
Tangerang Selatan

e-mail: [vivi.oktari@ecampus.ut.ac.id](mailto:vivi.oktari@ecampus.ut.ac.id)

### **Abstrak**

*Di Kabupaten Rejang Lebong, tantangan dalam meningkatkan public service performance (kinerja layanan public) masih menjadi permasalahan yang perlu diatasi. Meskipun terdapat upaya untuk menerapkan e governance, masih terdapat berbagai kendala seperti kurangnya infrastruktur, pelatihan SDM, dan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital. Selain itu, kepuasan SDM yang rendah juga dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi transformasi e-governance dan kepuasan SDM terhadap public sector performance pemerintahan di Kabupaten Rejang Lebong. Desain penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian meliputi pegawai pemerintahan di kabupaten rejang lebong dengan 50 sample responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi transformasi e- governance dan kepuasan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap public sector performance pemerintah.*

*Kata kunci: E-Governance, Kepuasan SDM, Public Sector Performance, Rejang Lebong*

### **1. Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan, yang dikenal sebagai e-governance. Di Indonesia, implementasi e-governance menjadi salah satu prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik. Digitalisasi Transformasi dengan menerapkan layanan melalui sistem e-Government merupakan salah satu wujud kerja birokrasi saat adanya distorsi dinamis dalam lingkungan eksternal organisasi atau saat adanya perubahan yang diperlukan (Peraturan PRESIDEN RI, 2018). Transformasi digital e-governance dapat mengurangi waktu respons dan meningkatkan kualitas layanan (Taufiq rokhman, 2023). Kabupaten Rejang Lebong, sebagai salah satu daerah di Provinsi Bengkulu, juga tengah menghadapi tantangan untuk mengadopsi e-governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan publiknya (*public service performance*). Akan tetapi di rejang lebong pada penerapan *e-governance* menjadi kendala dan masalah yang sangat penting dikarenakan pegawai pemerintahan di rejang lebong belum Transformasi digital dalam tata kelola

pemerintahan tidak hanya melibatkan aspek teknologi, tetapi juga membutuhkan perubahan dalam budaya organisasi dan pengembangan sumber daya manusia (SDM). Menurut Nurhakim et al. (2023) menemukan bahwa implementasi e-governance di Indonesia dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Menurut Smith (2023) menekankan pentingnya integrasi teknologi dalam administrasi publik untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

Kepuasan SDM dalam mengadopsi dan mengimplementasikan sistem e-governance menjadi faktor krusial yang dapat mempengaruhi keberhasilan transformasi digital dan pada akhirnya berdampak pada kinerja pelayanan publik. Menurut penelitian terdahulu (Pratama, 2022) menunjukkan adanya korelasi positif antara kepuasan kerja aparatur sipil negara dengan kualitas layanan publik di tingkat kabupaten. Penelitian oleh Rahman (2022) menemukan bahwa kepuasan SDM berkontribusi secara signifikan terhadap produktivitas dan kinerja layanan publik. Selain itu, survei oleh Jones et al. (2024) menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan SDM yang berbasis teknologi dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Berbanding terbaik dari hasil penelitian terdahulu (Arman et al., 2022) Kurangnya pemahaman dan kesadaran akan pentingnya prinsip-prinsip pelayanan prima di setiap dinas pemerintah yang berdampak pada kepuasan masyarakat rendah. Dan juga menurut penelitian terdahulu (Firman et al., 2023) terkait akses internet tidak optimal yang mengakibatkan infrastruktur jaringan kurang, SDM kurang, geografis luas dan terpencil yang berdampak pada terbatasnya akses informasi dan layanan pemerintah. Kepuasan SDM terhadap public service performance pemerintah ini mencerminkan seberapa baik pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Akan tetapi masih banyak masyarakat kesulitan dalam teknis dan kesenjangan digital dan mengakibatkan kepuasan yang tidak merata.

Public service performance pemerintah (kinerja layanan publik) ialah indikator penting dari efektivitas dan efisiensi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Di Kabupaten Rejang Lebong, tantangan dalam meningkatkan *public service performance* (kinerja layanan publik) masih menjadi permasalahan yang perlu diatasi. Meskipun terdapat upaya untuk menerapkan e-governance, masih terdapat berbagai kendala seperti kurangnya infrastruktur, pelatihan SDM, dan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital. Selain itu, kepuasan SDM yang rendah juga dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *public service performance* (kinerja layanan publik) di daerah ini. Selain itu, pergeseran kebijakan dan teknologi yang cepat dalam beberapa tahun terakhir yang mana menuntut evaluasi ulang terhadap model-model yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi transformasi *e-governance* dan kepuasan SDM terhadap *public sector performance* (kinerja layanan publik) pemerintah di Kabupaten Rejang Lebong. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan publik melalui optimalisasi e-governance dan pengelolaan SDM yang lebih baik.

## 2. Kajian Pustaka

Public sector performance pemerintah (Kinerja sektor publik) merujuk pada efektivitas dan efisiensi lembaga-lembaga publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Maidment et al. (2021) "pengukuran kinerja sektor publik harus

mempertimbangkan dua aspek utama: output (hasil yang dicapai) dan outcome (dampak yang dihasilkan bagi masyarakat). Pengukuran ini melibatkan indikator kuantitatif untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik. Kirkpatrick dan Dahlstrom (2022) dalam penelitian mereka juga menekankan pentingnya transparansi dalam proses pengukuran kinerja, di mana data yang transparan dapat meningkatkan akuntabilitas dan mendorong kinerja yang lebih baik. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja sektor publik, menurut Jann dan Wegrich (2020), meliputi kebijakan organisasi, kapasitas sumber daya manusia, budaya organisasi, serta pemanfaatan teknologi. Penelitian oleh Dixon et al. (2021) juga menunjukkan bahwa kinerja sektor publik sering dipengaruhi oleh tekanan politik dan regulasi pemerintah yang memengaruhi keputusan operasional organisasi. Selain itu, Hood (2023) mengemukakan bahwa tantangan besar dalam sektor publik adalah keberagaman sumber daya dan kompleksitas tujuan yang seringkali saling bertentangan antara efisiensi dan aksesibilitas layanan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam sektor publik dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja. Venkatesh et al. (2020) dalam studi mereka menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital seperti e-government, sistem manajemen informasi, dan otomatisasi proses administrasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik. Namun, tantangan seperti keamanan data dan akses digital yang terbatas masih menjadi hambatan dalam penerapan teknologi di banyak negara berkembang.

Tantangan utama dalam meningkatkan kinerja sektor publik termasuk perubahan politik, anggaran terbatas, dan ketidakpastian ekonomi global. Jung (2023) dalam penelitiannya mengidentifikasi bahwa salah satu tantangan terbesar adalah ketergantungan pada birokrasi yang cenderung lambat dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal. Selain itu, studi oleh Rainey dan Chun (2020) menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kinerja sektor publik, di mana partisipasi masyarakat dapat menciptakan rasa memiliki dan meningkatkan akuntabilitas. Digitalisasi Transformasi e governance adalah sebuah upaya yang terus berkembang, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan mengoptimalkan proses administrasi pemerintahan. Digitalisasi e-governance bukan hanya tentang adopsi teknologi baru, tetapi juga mengenai bagaimana teknologi tersebut dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan pemerintahan.

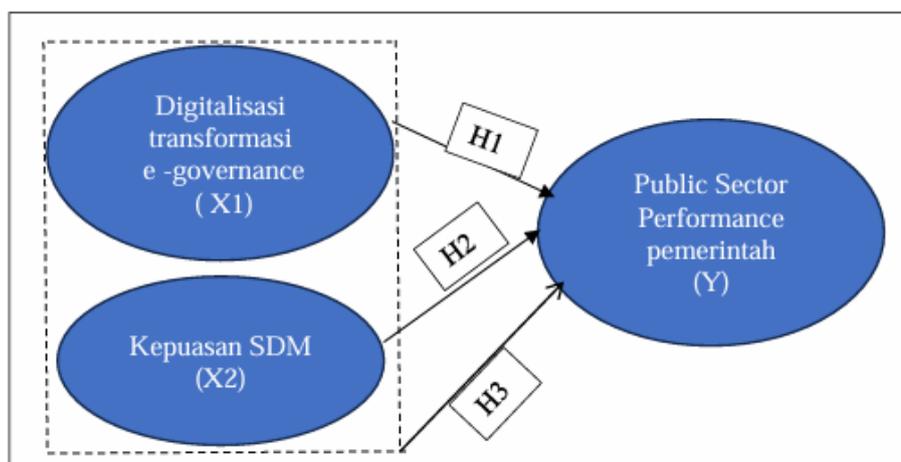
E-governance adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses pemerintahan untuk menyediakan layanan publik secara lebih efisien dan transparan. Salah satu elemen kunci dalam e-governance adalah digitalisasi, yang memungkinkan layanan pemerintahan dilakukan secara online melalui platform digital. Digitalisasi ini melibatkan pemanfaatan teknologi seperti sistem informasi geografis (GIS), kecerdasan buatan (AI), dan big data untuk memperbaiki pengelolaan sumber daya publik

Menurut Gascó-Hernández (2020), digitalisasi pemerintahan tidak hanya mempercepat proses administrasi tetapi juga dapat mengubah cara penyampaian kebijakan publik, membuatnya lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Implementasi e-governance memungkinkan kolaborasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, sehingga menciptakan sistem yang lebih inklusif. Meskipun manfaat e-governance sangat jelas, ada beberapa tantangan signifikan dalam proses digitalisasi pemerintahan. Janssen & Kuk (2021) dalam studi mereka

mengidentifikasi beberapa kendala utama seperti masalah infrastruktur teknologi yang belum merata, tantangan dalam pengelolaan data, serta resistensi terhadap perubahan dalam tubuh pemerintahan itu sendiri. Kesiapan infrastruktur digital dan sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam kesuksesan implementasi e-governance. Pembangunan infrastruktur digital yang memadai dan pelatihan yang cukup untuk aparatur pemerintahan adalah kunci untuk menciptakan transformasi digital yang xiv efektif. Pemerintah yang berinvestasi dalam pendidikan dan pelatihan teknologi bagi pegawai negeri dapat mempercepat implementasi sistem e-government yang lebih efisien dan modern. Salah satu tujuan utama dari e-governance adalah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. López-Morales & Gálvez (2023) menunjukkan bahwa platform digital dapat meningkatkan keterlibatan warga dalam pengambilan keputusan publik, serta memperbaiki akuntabilitas dan transparansi pemerintahan. Hal ini sejalan dengan perkembangan konsep "smart governance" yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat melalui teknologi. Kepuasan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam konteks pelayanan publik di pemerintahan memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas sangat bergantung pada kinerja karyawan atau pegawai pemerintah. Oleh karena itu, kepuasan SDM menjadi faktor kunci dalam memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Kepuasan SDM berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan publik. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaan mereka lebih cenderung untuk menunjukkan kinerja yang tinggi, yang berkontribusi pada pelayanan publik yang lebih baik. Penelitian oleh Andini dan Santosa (2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja di kalangan PNS memiliki korelasi yang signifikan dengan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan penurunan motivasi kerja, meningkatkan tingkat absensi, dan bahkan menyebabkan pegawai keluar dari organisasi, yang semuanya dapat merugikan kinerja pelayanan publik, bagian kajian teori, sub judul langsung dituliskan teori yang akan dijadikan acuan penelitian. Teori menjelaskan hubungan antar variable penelitian.

Berikut kerangka berfikirnya.

**Gambar 1. Kerangka Berfikir**



*Sumber: Penulis, 2024.*

**Adapun Hipotesis Penelitiannya:**

- H1: Digitalisasi transformasi e-governance berpengaruh positif terhadap public service performance.
- H2: Kepuasan SDM berpengaruh positif terhadap public service performance.
- H3: Digitalisasi transformasi e-governance dan kepuasan SDM secara bersama sama berpengaruh positif terhadap public service performance.

**3. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang mana kuantitatif memanfaatkan data yang dapat diukur untuk secara objektif memeriksa dan membandingkan berbagai elemen. Dengan menggunakan statistik, peneliti dapat menguji hipotesis, menemukan pola, dan menarik kesimpulan dari data empiris. Hasil temuan ini lebih dapat diandalkan dan valid karena mengurangi bias interpretasi subjektif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui survey online dengan skala Likert yang memiliki rentang skor 1-5 yang di sebarakan melalui kuisisioner Online untuk pengumpulan datanya. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pemerintahan rejang lebong. Sample yang di gunakan berjumlahh 50 responden. Pada penelitian ini menggunakan data primer. Adapun hasil jawaban responden yang di jabarkan dalam kuisisioner yang dikelompokan dengan 5 kriteria : 5= Sangat Setuju ( SS) 4= Setuju ( S) 3= Netral ( N) 2= Tidak Setuju ( TS) 1= Sangat Tidak Setuju ( STS ) Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu pengujian hipotesis uji t, uji f = 5%, Variabel dependen dan independen diukur menggunakan skala linkert dengan alat analisis SPSS 27.

**4. Hasil dan Pembahasan**

Adapun hasil dari penelitian yang sudah di dapatkan dan dilakukan perhitungan serta analisis data. Maka dari itu hasil penelitian dalam pengolahan data adalah sebagai berikut: Hasil merupakan bagian utama artikel ilmiah, berisi: hasil bersih tanpa proses analisis data, hasil pengujian hipotesis. Hasil dapat disajikan dengan table atau grafik, untuk memperjelas hasil secara verbal

**Tabel. 1. Hasil Analisis Regresi Berganda**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.115	1.525		3.354	.002
	Total_X1	.302	.087	.387	3.479	.001
	Total_X2	.388	.090	.475	4.275	.000

a. Dependent Variable: Total\_Y

$$Y = 5,115 + 0,302 + 0,386$$

Sumber: Pengolahan Data, 2024

Hasil Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,115 + 0,302 + 0,356.$$

Berdasarkan data yang didapat dari pengolahan data melalui SPSS versi 27, sehingga dapat di simpulkan pengujian hipotesis antara lain:

Data Uji t yang di dapatkan dari t tabel = 2,012. Hipotesis penelitian akan dibuktikan dengan menggunakan uji t yang mana akan membuktikan kebenaran hipotesis serta uji t juga dapat diketahui arah masing- masing variabel independen dengan melihat koefisien regresinya.

Uji hipotesis

- H1: Terdapat pengaruh digitalisasi transformasi e- governance terhadap public service performance pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan variabel X1 memiliki nilai t hitung 3,479 > t tabel 2.012 dan nilai signifikansi 0,01 < 0.05, yang berarti digitalisasi transformasi e -governance berpengaruh positif signifikan terhadap public service performance pemerintah. Maka dari itu pengujian hipotesis H1 diterima.
- H2: Terdapat pengaruh Kepuasan SDM terhadap public service performance pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan variabel X2 memiliki nilai t hitung 4,275 > t tabel 2,012 dan signifikansi 0.003 < 0.05 yang berarti Kepuasan SDM berpengaruh positif signifikan terhadap public service performance pemerintah. Maka dari itu pengujian hipotesis H2 diterima.

**Tabel. 2. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79.052	2	39.526	28.394	.000 <sup>b</sup>
	Residual	65.428	47	1.392		
	Total	144.480	49			

a. Dependent Variable: Total\_Y

b. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

Sumber: Pengolahan Data, 2024

Data Uji F yang di dapatkan dari f tabel = 3,190 Berdasarkan hasil uji regresi berganda didapatkan nilai F sebesar 28.394 > f tabel 3.190 dan nilai signifikansi 0.000 < 0.05 yang artinya H3: digitalisasi transformasi (X1) dan Kepuasan SDM (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap public service performance pemerintah (Y). H3 diterima.

**Tabel. 3. Hasil Koefisien Ditermasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.740 <sup>a</sup>	.547	.528	1.17986

a. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

Sumber: Pengolahan Data, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai dengan hasil perhitungan yang ada pada gambar diatas, sehingga dinyatakan R square 0,547 yang artinya variabel X1 dan X2 berpengaruh sebesar 54,7% terhadap public service performance pemerintah. Sedangkan sisanya 45,3% dapat dipengaruhi oleh faktor lainnya diluar penelitian ini.

## 5. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Digitalisasi dan transformasi *e-Governance* memberikan dampak signifikan terhadap *public service performance* pemerintah (kinerja pelayanan publik). Dengan adanya penerapan teknologi digital, efisiensi proses administrasi dan transparansi dalam layanan publik meningkat. Penggunaan platform digital memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan pemerintah secara lebih cepat, mudah, dan transparan, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, sistem *e-Governance* juga mempermudah pengelolaan data dan informasi, yang mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik oleh pemerintah. Namun, masih terdapat tantangan dalam penerapan *e-Governance*, seperti kurangnya infrastruktur yang memadai di beberapa daerah, resistensi terhadap perubahan dari pegawai pemerintah, dan masalah terkait keamanan data. Meskipun demikian, secara keseluruhan, digitalisasi transformasi e Governance berpotensi besar untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan publik. Kepuasan Sumber Daya Manusia (SDM) berperan penting dalam meningkatkan *public service performance* pemerintah (kinerja pelayanan publik).
2. Kepuasan SDM yang tinggi berpengaruh langsung terhadap produktivitas, motivasi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Ketika pegawai pemerintah merasa dihargai, memiliki kesempatan untuk berkembang, dan bekerja dalam lingkungan yang mendukung, mereka akan lebih bersemangat dalam memberikan layanan yang berkualitas. Sebaliknya, ketidakpuasan SDM dapat menyebabkan rendahnya kinerja, penurunan moral, dan akhirnya berdampak buruk pada kualitas pelayanan publik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan SDM antara lain adalah kondisi kerja, hubungan dengan atasan dan rekan kerja, kesejahteraan, peluang pengembangan karir, serta pengakuan atas prestasi kerja. Oleh karena itu, meningkatkan kepuasan SDM harus menjadi prioritas untuk memastikan kinerja pelayanan publik pemerintah tetap optimal.
3. Secara keseluruhan, digitalisasi transformasi e-Governance dan kepuasan SDM berperan secara simultan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pemerintah. Keterpaduan keduanya akan meningkatkan pelayanan publik yang efisien, responsif, dan berfokus pada kepuasan masyarakat. simpulan dan saran. Simpulan memuat jawaban atas pertanyaan penelitian. Saran-saran mengacu pada hasil penelitian dan berupa tindakan praktis, sebutkan untuk siapa dan untuk apa saran ditujukan. Ditulis dalam bentuk essay, bukan dalam bentuk numerikal.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, beberapa saran yang perlu ditindaklanjuti yaitu:

1. Pemerintah rejang leborg harus serius dalam meningkatkan kesejahteraan pegawai, memperhatikan peluang pengembangan karir, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar pelayanan publik akan efisien dan responsif serta kepuasan masyarakat akan tercapai.

2. Untuk peneliti Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan jangkauan yang lebih luas atau variabel lainnya terhadap public sektor performance pemerintah di kabupaten rejang lebong.

### Daftar Pustaka

- Arman, A., Ishaka, M., & Haeril, H.(2022). Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Terhadap Kualitas Laporan Keuangan SKPD (Studi Pada Kantor BPPKAD Kabupaten Bima). *YUME: Journal Of ...*,5(3), 245–250. <https://doi.org/10.37531/Yume.Vxix.547>
- Andini, F., & Santosa, R. (2022). "Hubungan Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil dengan Kinerja Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta." *Jurnal Administrasi Publik*, 8(3), 230-245.
- Dixon, R., Gann, D., & Smit, R. (2021). The Political Economy of Public Sector Performance. *Journal of Public Administration*, 38(4), 450-468.
- Firman, F., Sahrul, S., & Ramadoan, S.(2023). Analysis Of Efforts In The Development Of Local Government: E-Government And Public Service Management. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 25–36.
- Gascó-Hernández, M. (2020). E-Governance and the Digital Transformation of Government: Challenges and Opportunities. *Journal of Digital Governance*, 14(2), 145-160.
- Janssen, M., & Kuk, G. (2021). The Challenges of Digital Government: Reflections on a Decade of Digital Governance. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101-113.
- Hood, C. (2023). Public Service Management: A Global Perspective. *Public Administration Review*, 83(1), 24-41
- Jann, W., & Wegrich, K. (2020). Theories of the State and Public Administration: Linking Political Science and Public Administration. *Public Administration*, 98(3), 562-577.
- Jung, M. (2023). Bureaucracy and Reform in Public Sector Performance. *Journal of Public Policy and Administration*, 58(2), 87-102.
- Jones, P., et al. (2024). Training and Development in E-Governance: Enhancing Employee Satisfaction. *Public Administration Review*.
- Kirkpatrick, S., & Dahlstrom, M. (2022). Transparency in Public Sector Performance Management. *Public Administration Review*, 81(2), 201-215.
- López-Morales, A., & Gálvez, F. (2023). Digital Platforms and Public Participation in Governance. *Journal of Public Administration and Digital Innovation*, 24(2), 205-223.
- Maidment, R., et al. (2021). Measuring Public Sector Performance: Challenges and Opportunities. *Public Performance & Management Review*, 44(4), 123-142.
- Nurhakim, Fitra, and Sri Lestari. "The Effect Of The Implementation Of The Principles Of Good Corporate Governance On Conceptual Value For Money Businesses In Ascrindo Companies." *SEIKO: Journal of Management & Business* 6.1 (2023): 247-251.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Pratama, Rizky Alditya, and Lilis Ardini. "Pengaruh Good Corporate Governance Dan Intellectual Capital Terhadap Kinerja Keuangan: Studi Empiris Dari Perusahaan

- Perbankan Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia." *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)* 11.3 (2022).
- Rahman, A. (2022). Employee Satisfaction and Public Service Performance: A Quantitative Analysis. *International Journal of Public Sector Management*.
- Rainey, H., & Chun, Y. (2020). Enhancing Public Sector Performance through Citizen Engagement. *Journal of Policy Analysis and Management*, 39(3), 541-560.
- Smith, L. (2023). Integrating Technology in Public Administration: Challenges and Solutions. *Government Information Quarterly*
- Taufiqurokhman, Taufiqurokhman, et al. "Kebijakan Pemerintah Memajukan Kualitas Sumber Daya Manusia Unggul." *SWATANTRA* 21.2 (2023): 189-205.
- Venkatesh, V., et al. (2020). Digital Transformation in Public Sector: Challenges and Opportunities. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(3), 567-586.