

## PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DAN EFIKASI DIRI TERHADAP KESIAPAN UNTUK BERUBAH PADA APARATUR SIPIL NEGARA KABUPATEN MAGETAN

Bougad Cahya Wayuhana<sup>1)</sup>, Karuniawati Hasanah<sup>2)</sup>, Metik Asmike<sup>3)</sup>

<sup>1</sup>Universitas PGRI Madiun

[bougadc@gmail.com](mailto:bougadc@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas PGRI Madiun

[aan.karuniawati@unipma.ac.id](mailto:aan.karuniawati@unipma.ac.id)

<sup>3</sup>Universitas PGRI Madiun

[smikemetik@gmail.com](mailto:smikemetik@gmail.com)

### Abstract

The purpose of this study is to find out and prove empirically the effect of digitalization of public services and self-efficacy on readiness for change in the state civil apparatus (ASN) in Magetan Regency. This research was conducted on state civil servants (ASN) in Magetan Regency with a sample of 379 respondents. The research method used is a quantitative approach using regression analysis with the help of SPSS software version 25. The results of this study are that digitalization of public services does not significantly affect readiness for change in the state civil apparatus (ASN) in Magetan Regency. Self-efficacy has a positive and significant effect on readiness for change in the state civil apparatus (ASN) in Magetan Regency. And digitalization of public services and self-efficacy simultaneously influence readiness for change in the state civil apparatus (ASN) in Magetan Regency.

**Keywords:** *Digitalization of Public Services, Self-Efficacy, Readiness for Change*

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan membuktikan secara empiris pengaruh digitalisasi pelayanan publik dan efikasi diri terhadap kesiapan untuk berubah pada aparatur sipil negara (ASN) di Kabupaten Magetan. Penelitian ini dilakukan kepada aparatur sipil negara (ASN) di Kabupaten Magetan dengan pengambilan sampel sebanyak 379 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 25. Hasil penelitian ini adalah digitalisasi pelayanan publik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kesiapan untuk berubah pada aparatur sipil negara (ASN) di Kabupaten Magetan. Efikasi diri berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kesiapan untuk berubah pada aparatur sipil negara (ASN) di Kabupaten Magetan. Dan digitalisasi pelayanan publik dan efikasi diri berpengaruh secara simultan terhadap kesiapan untuk berubah pada aparatur sipil negara (ASN) di Kabupaten Magetan.

**Kata Kunci:** *Digitalisasi Pelayanan Publik, Efikasi Diri, Kesiapan Untuk Berubah*

## PENDAHULUAN

Perkembangan digitalisasi saat ini telah berkembang dengan pesat dari masa ke masa dan dikembangkan oleh para pengembang dengan melakukan inovasi-inovasi berbasis teknologi informasi agar dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan aktivitas sehari-hari. Setiap teknologi diciptakan untuk mempermudah dan mendukung kegiatan manusia. Teknologi memberikan efek kombinatorial yang mana mempercepat kemajuan pada berbagai aspek baik di bidang bisnis maupun kehidupan bermasyarakat secara eksponensial (Ilyas, 2021). Dengan teknologi

aktivitas kehidupan akan semakin mudah dan semakin cepat diselesaikan. Sehingga membuat segala aspek kehidupan menjadi berkembang pesat.

Menghadapi digitalisasi ini pemerintah telah menggencarkan prinsip *Dilan* “Digital Melayani” dalam memberikan pelayanan publik. Transformasi digital lebih luas dari hanya merubah menjadi layanan online tetapi juga harus dapat mengintegrasikan seluruh layanan sehingga menghasilkan perubahan dan menciptakan kemudahan dan kepuasan kepada pengguna layanan. Namun demikian, Jauh sebelum kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dibuat, pemerintah juga sudah mengeluarkan kebijakan *e-Government* melalui Instruksi Presiden No 23 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* Indonesia. Program tersebut harus dipahami oleh aparatur sipil negara (ASN). Menurut Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014, Aparatur sipil negara (ASN) adalah profesi pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, untuk menyongsong era transformasi digital Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Magetan telah menerapkan pelayanan dengan menggunakan sistem online. Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Magetan telah memiliki sebuah aplikasi digital yang bernama *e-File* yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepegawaian di Kabupaten Magetan. Didalam aplikasi ini terdapat sistem yang digunakan untuk mengajukan berkas pengangkatan, pemberhentian, dan mutasi pegawai di Kabupaten Magetan.

berlakunya pelayanan online ini tentunya Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Magetan memberikan pelatihan yang berkaitan dengan transformasi digital. Kegiatan tersebut berjudul “*Government Transformation Academy*” yang bermitra dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Kegiatan pelatihan ini diikuti oleh 200 peserta yang terdiri dari seluruh pegawai BKD sebanyak 32 pegawai dan sisanya adalah pejabat kepegawaian pengelola operator daerah pada OPD (Organisasi Perangkat Daerah).

Meskipun telah diterapkannya sistem pelayanan online dan dengan adanya pelatihan, ternyata masih terdapat kendala yang dialami oleh pegawai di Kabupaten Magetan. Sehingga harus mendatangi pada kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Magetan untuk meminta pendampingan. Namun seringkali kendala tersebut tidak bisa diatasi pada hari itu juga karena keterbatasan dari pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Magetan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sugiharti, 2019) yang berjudul “Peran *Knowledge Management Practice* Terhadap Kesiapan Individu Untuk Berubah Dalam Menghadapi Penerapan *E-Government* Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan” menyatakan bahwa keterampilan penggunaan teknologi, pengetahuan *e-Government* dan *KM practice* berpengaruh signifikan

terhadap kesiapan untuk berubah. Adapun penelitian lain yang dilakukan oleh Meria & Tamzil (2021) yang berjudul “Pengaruh Efikasi Diri terhadap Kesiapan Untuk Berubah dan Kinerja Karyawan” menyatakan bahwa efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan untuk berubah. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris pengaruh digitalisasi pelayanan publik dan efikasi diri terhadap kesiapan untuk berubah pada aparatur sipil negara (ASN) di Kabupaten Magetan.

## KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA

### Digitalisasi Pelayanan Publik

Menurut Syarifuddin & Ikbali (2020) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Menurut Lestari et al. (2021) pengembangan *E-Government* menghasilkan dan membantu penyebaran informasi serta memperkuat eksistensi. Menurut pernyataan tersebut *E-Government* dapat membantu penyebaran berita atau informasi dari pemerintah untuk masyarakat. Selain itu, *E-Government* juga dapat menjadi pertanda bahwa pemerintah tetap eksis dengan berbagai informasi yang tersebar pada masyarakat.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kesuksesan pada *E-Government* (Putri & Darmawan, 2018) antara lain : *political environment, leadership, planning, stakeholders, transparency/visibility, budgets, technology, dan innovation*. Adapun beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis digital yaitu efisiensi, reliabilitas, kepercayaan, dan dukungan masyarakat (Lestari et al., 2021).

### Efikasi Diri

Meria et al. (2022) mengatakan bahwa efikasi diri merupakan keyakinan pribadi bahwasanya perubahan memberikan manfaat bagi dirinya sendiri, support dari atasan, dan keyakinan bahwa perubahan akan memberikan manfaat dengan jangka panjang. Dengan efikasi diri seseorang akan mendapatkan manfaat dari perubahan-perubahan yang dialami oleh dirinya dengan konsep berkelanjutan. Dukungan dari atasan juga sangat berpengaruh terhadap efikasi diri untuk mencapai tujuan dari seseorang. *Self efficacy* juga didefinisikan sebagai keyakinan seseorang pada kemampuan diri untuk melakukan tindakan tertentu yang diperlukan untuk menggapai hasil yang diinginkan (Angkawijaya, 2017).

Menurut Hasibuan (2019) faktor-faktor yang mempengaruhi efikasi diri yaitu sifat dari tugas yang dihadapi, insentif dari orang lain, status dan peran individu dalam lingkungannya, faktor situasional, perasaan inferioritas, dan informasi tentang

kemampuan diri. Adapun indikator dari efikasi diri adalah *magnitude*, *strength* dan *generality* (Ihsan, 2021).

### **Kesiapan Untuk Berubah**

Kesiapan untuk berubah merupakan proses perubahan yang terjadi pada individu untuk siap dan mampu untuk menghadapi segala perubahan yang terjadi pada organisasi (Asih, 2020). Kesiapan untuk berubah juga dapat dikatakan sebagai keyakinan, siap, dan acuan individu dalam perubahan-perubahan yang akan dilakukan di dalam organisasi (Purwoko, 2017). Perubahan dapat dipastikan akan selalu terjadi pada setiap sektor. Maka dari itu, kesiapan untuk berubah sangatlah diperlukan pada organisasi untuk menghadapi perkembangan-perkembangan.

Menurut Nurhaliza & Mulyana (2022) menjelaskan bahwa faktor-faktor kesiapan untuk berubah antara lain : *change spesific content*, *change process*, *internal context*, dan *individual attributes*. Adapun indikator dalam merubah keyakinan diri dalam mendukung perubahan yaitu *Discrepancy*, *Appropriateness*, *Change Efficacy*, *Prinsipal Support*, *Personal Valence*

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Analisis kuantitatif ini bertujuan untuk membuktikan adanya pengaruh digitalisasi pelayanan public dan efikasi diri terhadap kesiapan untuk berubah. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh antara variabel digitalisasi pelayanan publik terhadap variabel kesiapan untuk berubah dan untuk mengetahui pengaruh variabel efikasi diri terhadap kesiapan untuk berubah.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket atau kuesioner. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Magetan yang berjumlah 7096 ASN. Sehingga dengan jumlah tersebut dapat diambil sampel sebanyak 379 responden dari Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Magetan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Deskripsi Data Responden Penelitian**

Deskripsi data responden pada penelitian diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) karakteristik data responden antara lain: karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan usia, dan karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir.

**Tabel 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Presentase |
|-----|---------------|------------------|------------|
| 1.  | Laki-laki     | 174              | 45,91%     |
| 2.  | Perempuan     | 205              | 54,09%     |
|     | Total         | 379              | 100%       |

Sumber : Data primer diolah (2023)

Berdasarkan pada tabel 1 karakteristik responden terbanyak dalam penelitian ini adalah ASN dengan jenis kelamin Perempuan yaitu berjumlah 205 orang (54,09%), sedangkan jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 174 orang (45,91%). Kondisi tersebut menggambarkan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Magetan yang berjenis kelamin perempuan sedikit lebih banyak daripada laki-laki. Namun dengan perbandingan tersebut jumlah ASN laki-laki dan perempuan dapat dikatakan seimbang.

**Tabel 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia**

| No. | Usia          | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------|--------|------------|
| 1.  | 17 – 25 Tahun | 56     | 14,78%     |
| 2.  | 26 – 35 Tahun | 128    | 33,77%     |
| 3.  | 36 – 45 Tahun | 153    | 40,36%     |
| 4.  | 46 – 55 Tahun | 42     | 11,08%     |
|     | Total         | 379    | 100%       |

Sumber : Data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 2 dapat kita ketahui bahwa responden terbanyak adalah ASN dengan usia 36-45 tahun yaitu sebanyak 153 orang (40,36%). Diikuti oleh ASN dengan usia 26-35 tahun sebanyak 128 orang (33,77%), usia 17-25 tahun sebanyak 56 orang (14,78%), dan yang paling sedikit adalah ASN dengan usia 46-55 tahun sebanyak 42 orang (11,08%).

**Tabel 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

| No. | Tingkat Pendidikan | Jumlah Responden | Presentase |
|-----|--------------------|------------------|------------|
| 1.  | SMA                | 113              | 29,82%     |
| 2.  | Diploma/Akademi    | 93               | 24,54%     |
| 3.  | Sarjana            | 159              | 41,95%     |
| 4.  | Pasca Sarjana      | 14               | 3,69%      |
|     | Total              | 379              | 100%       |

Sumber : Data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 3 dapat kita ketahui bahwa berdasarkan tingkat pendidikan, responden terbanyak pada penelitian ini adalah ASN dengan tingkat pendidikan sarjana yaitu sebanyak 159 orang (41,95%). Diikuti oleh tingkat pendidikan SMA sebanyak 113 orang (29,82%), tingkat pendidikan diploma/akademisi sebanyak 93 orang (24,54%), dan tingkat pendidikan pasca sarjana sebanyak 14 orang (3,69%).

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar 0.05. Pengujian normalitas menggunakan SPSS dapat diperoleh dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Monte Carlo* sebagai berikut :

**Tabel 4 Hasil Uji Normalitas**

| Unstandardized Residual        |                |            |
|--------------------------------|----------------|------------|
| N                              |                | 379        |
| Normal Parameters <sup>a</sup> | Mean           | .0000000   |
|                                | Std. Deviation | 3.52084879 |
| Most Extreme Differences       | Absolute       | .054       |
|                                | Positive       | .020       |
|                                | Negative       | -.054      |
| Kolmogorov-Smirnov Z           |                | 1.052      |
| Asymp. Sig. (2-tailed)         |                | .219       |

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Monte Carlo* dengan kesiapan untuk berubah sebagai variabel dependen menghasilkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,219 atau lebih besar dari 0,05 artinya data penelitian ini terdistribusi normal.

### Uji Parsial (Uji T)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen. Apabila nilai signifikansi t lebih kecil dari 0,05 maka mengindikasikan adanya pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.

**Tabel 5 Hasil Uji Parsial (Uji T)**

| Coefficients <sup>a</sup>                     |                                                 |                             |            |                           |        |      |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                                         |                                                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                                               |                                                 | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                                             | (Constant)                                      | 27.188                      | 1.786      |                           | 15.226 | .000 |
|                                               | Digitalisasi Pelayanan Publik (X <sub>1</sub> ) | .037                        | .052       | .036                      | .704   | .482 |
|                                               | Efikasi Diri (X <sub>2</sub> )                  | .260                        | .076       | .173                      | 3.411  | .001 |
| a. Dependent Variable: Kesiapan Untuk Berubah |                                                 |                             |            |                           |        |      |

a. Dependent Variable: Kesiapan Untuk Berubah

Sumber : Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa variabel digitalisasi pelayanan publik (X<sub>1</sub>) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kesiapan untuk berubah (Y) karena memiliki nilai signifikansi > 0,05. Variabel efikasi diri (X<sub>2</sub>) berpengaruh terhadap variabel kesiapan untuk berubah (Y) karena memiliki nilai signifikansi < 0,05.

### Uji Simultan (Uji F)

Penelitian ini menggunakan uji simultan (Uji F) untuk mengukur pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara bersama-sama (simultan). Analisis didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikan F dengan nilai signifikansi 0,05. Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Hasil Uji Simultan (Uji F) dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut:

**Tabel 6 Hasil Uji F**

| ANOVA <sup>a</sup>                                                     |            |                |     |             |       |                   |
|------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| Model                                                                  |            | Sum of Squares | Df  | Mean Square | F     | Sig.              |
| 1                                                                      | Regression | 154.634        | 2   | 77.317      | 6.204 | .002 <sup>a</sup> |
|                                                                        | Residual   | 4685.830       | 376 | 12.462      |       |                   |
|                                                                        | Total      | 4840.464       | 378 |             |       |                   |
| a. Dependent Variable: Kesiapan Untuk Berubah (Y)                      |            |                |     |             |       |                   |
| b. Predictors: (Constant), Digitalisasi Pelayanan Publik, Efikasi Diri |            |                |     |             |       |                   |

Sumber: Data Primer diolah (2023)

F-Tabel = 3,019 berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel  $6,204 > 3,019$ , dengan nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ . Dengan demikian,  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang artinya variabel  $X_1$  dan  $X_2$  jika diuji secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel Y.

### Uji Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model pada variabel bebas (X) dalam menerangkan variasi variabel terikat (Y). Hasil Uji Determinasi (Uji R) dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut :

**Tabel 7 Hasil Uji Determinasi (Uji R)**

| Model Summary <sup>b</sup>                                             |                   |          |                   |                            |               |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                                                                  | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                                                                      | .771 <sup>a</sup> | .595     | .592              | 0,52953                    | 1,975         |
| a. Predictors: (Constant), Digitalisasi pelayanan publik, Efikasi diri |                   |          |                   |                            |               |
| b. Dependent Variable: Kesiapan untuk berubah                          |                   |          |                   |                            |               |

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Berdasarkan dari tabel 7 hasil uji determinasi (Uji R) dapat dilihat nilai Adjusted R Square sebesar 0,595 atau 59,5%. Angka tersebut menunjukkan besar pengaruh variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Variabel Y secara gabungan, sedangkan sisanya 40,5% dipengaruhi oleh faktor variabel lain.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan di bab 4 mengenai digitalisasi pelayanan publik dan efikasi diri terhadap kesiapan untuk berubah pada aparatur

sipil negara (ASN) di Kabupaten Magetan dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kesiapan berubah, efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan untuk berubah, digitalisasi pelayanan publik dan efikasi diri berpengaruh secara simultan terhadap kesiapan untuk berubah pada aparatur sipil negara (ASN) di Kabupaten Magetan.

Saran bagi aparatur sipil negara (ASN) di Kabupaten Magetan agar mempersiapkan diri dengan mengembangkan *softskill* dan *hardskill* untuk menghadapi proses digitalisasi. Serta menumbuhkan keyakinan pada diri sendiri untuk bersiap dalam menghadapi proses digitalisasi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Angkawijaya, Y. F. (2017). *Berubah, Siapa Takut? Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kesiapan Untuk Berubah Pada Karyawan di PT TP Tangerang*. 548–555.
- Asih, ananda atas. (2020). *Pengaruh Kesiapan untuk berubah dan Perubahan Tenaga Kerja terhadap Kemampuan Dinamis dengan Digitalisasi Informasi sebagai variabel Moderating Pengaruh Kesiapan untuk berubah dan Perubahan Tenaga Kerja terhadap Kemampuan Dinamis dengan Digitalisasi Infor*.
- Hasibuan, I. S. (2019). *Hubungan Antara Self Efficacy Dengan Kesiapan Individu Untuk Berubah Pada Karyawan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero)*.
- Ihsan, B. I. N. (2021). *Pengaruh Self Efficacy (Efikasi Diri) Terhadap Kecemasan Menghadapi Mutasi Pada Pegawai Negeri Sipil Kementerian Agama Kabupaten Tuban*.
- Ilyas, A. (2021). *EDUKATIF : Jurnal Ilmu Pendidikan Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan*. 3(6), 5231–5239.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Dwi, R. C., & Tresna, N. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19*. 18(2), 212–224.
- Meria, L., Saukani, Prastyani, D., & Dudhat, A. (2022). The Influence of Transformational Leadership, Self-Efficiency On Readiness To Change with Work Engagement Mediation. *Aptisi Transactions on Technopreneurship (ATT)*, 4(1), 75–86. <https://doi.org/10.34306/att.v4i1.242>
- Meria, L., & Tamzil, F. (2021). *Pengaruh efikasi diri terhadap kesiapan untuk berubah dan kinerja karyawan 1,2*.
- Nurhaliza, M. W., & Mulyana, O. P. (2022). *Hubungan Antara Efikasi Diri Dengan Kesiapan Untuk Berubah Pada Karyawan PT . X*. 12–22.
- Putri, N. A. D., & Darmawan, E. (2018). *E-Readiness Provinsi Kepulauan Riau Dalam Penerapan E-Government (Studi Terhadap Kepri Smart Province)*. 3(01), 173–192.

- Sugiharti, L. (2019). *Peran Knowledge Management Practice Terhadap Kesiapan Individu Untuk Berubah Dalam Menghadapi Penerapan E-Government di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan*.
- Syarifuddin, H., & Ikbal, M. (2020). *Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi*. October.