



DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i5>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Formulasi Kebijakan E-Layanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan

M. Dipo Delpiero Ginting¹, Raniasa Putra², Atrika Iriani³, Muhammad Abduh⁴, Akhmad Mustain⁵

¹ Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia, dipodelpiero@gmail.com.

² Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia, raniasaputra@fisip.unsri.ac.id.

³ Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia, atrikairiani@fisip.unsri.ac.id.

⁴ Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia, abduh@unitaspalembang.ac.id.

⁵ Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia, akhmadmustain81@gmail.com.

Corresponding Author: dipodelpiero@gmail.com¹.

Abstract: As a public policy expert, Subarsono (2011) argues that problem formulation can be seen as a process consisting of four stages: problem identification, problem definition, problem specification, and recognition of the core problem. In providing services to implement public policy formulation, the Regional Personnel Agency of South Sumatra Province attempts to develop the E-Layanan application to support digital-based governance. Based on the Governor's Circular Letter No. 800/3454/KPTS/BKD.IV/2021, E-Layanan is the application presented by the Regional Personnel Agency to make administration more efficient and effective. However, in aligning its policy formulation, E-Layanan still faces challenges that hinder its implementation, including suboptimal use of the E-Layanan, difficulty in building a shared perception among employees, lack of application development, uneven application usage, and the absence of strong legal backing for the E-Layanan application. The researcher hopes for a review to optimize the E-Layanan application so that it can become the best option for administrative services in the Government of South Sumatra Province.

Keyword: Policy Formulation, Digitalization, Service, E-Layanan.

Abstrak: Sebagai pakar kebijakan publik subarsono (2011) berpendapat bahwa perumusan masalah dapat dipandang sebagai suatu proses yang terdiri dari empat tahap yakni: pencarian masalah, pendefinisian masalah, spesifikasi masalah, pengenalan masalah inti. Dalam melakukan pelayanan untuk menjalankan formulasi kebijakan publik Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan mencoba mengembangkan aplikasi E-Layanan demi

menyelenggarakan pemerintah yang berbasis digital. Dengan berdasar pada Surat Edaran Gubernur Nomor 800/3454/KPTS/BKD.IV/2021 E-Layanan menjadi aplikasi yang ditampilkan Badan Kepegawaian Daerah untuk menjadikan administrasi semakin efisien dan efektif. Namun dalam menyelaraskan Formulasi kebijakannya E-Layanan masih menemui tantangan yang menjadi faktor penghambat diantaranya kurangnya optimalisasi penggunaan E-Layanan, Sulit membangun persepsi yang sama antar pegawai, Kurangnya pengembangan aplikasi, penggunaan aplikasi yang belum merata dan belum adanya payung hukum yang mengatur secara kuat tentang aplikasi E-Layanan. Peneliti mengharapkan adanya kajian ulang untuk melakukan optimalisasi aplikasi E-Layanan agar kedepannya dapat menjadi opsi terbaik untuk pelayanan administrasi bagi Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Kata Kunci: Formulasi Kebijakan, Digitalisasi, Pelayanan, E-Layanan.

PENDAHULUAN

Formulasi Kebijakan merupakan salah satu kunci dalam proses pengambilan keputusan yang memiliki pengaruh langsung terhadap arah perkembangan suatu organisasi. Menurut Thomas R. Dye (1995) Merumuskan beberapa model formulasi perumusan kebijakan public adalah tugas pemerintah. Proses ini tidak hanya mengidentifikasi masalah namun juga memilih alternatif solusi untuk pemecahan masalah. Dalam konteks ini model kelembagaan dalam formulasi kebijakan memegang peranan penting karena kebijakan yang dihasilkan tidak hanya berpengaruh oleh rasionalitas pengambil keputusan, tetapi digunakan untuk struktur dan dinamika Lembaga atau organisasi yang ada di sekitarnya. Dapat disimpulkan bahwa apapun rumusan kebijakan yang diterapkan pemerintah termasuk kedalam proses kebijakan publik.

Menurut Thomas R. Dye yang dikutip oleh Leo Agustino (2014:7) Kebijakan Publik adalah “apa yang dipilih oleh pemerintah untuk dikerjakan atau tidak dikerjakan”, dengan demikian kebijakan publik adalah suatu kegiatan yang sifatnya fleksibel namun mengutamakan kepentingan organisasi. Perbedaan antara apa yang dikerjakan pemerintah dan apa yang menjadi kewajiban oleh pemerintah terjawab dari kutipan tersebut.

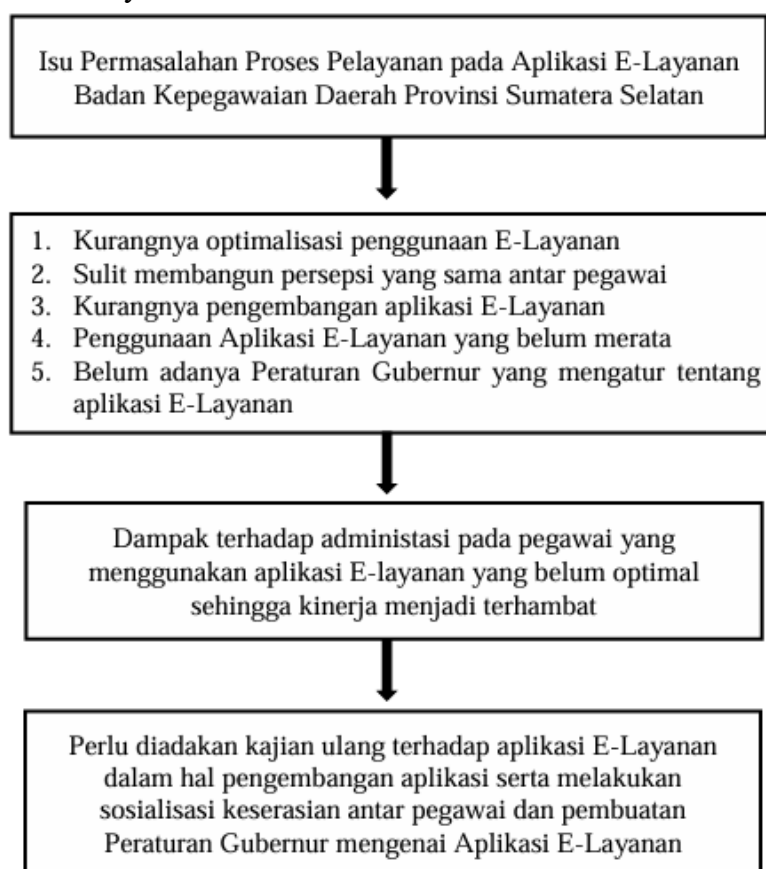
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa Undang-Undang ini mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau serangkaian pemenuhan kebutuhan dalam melakukan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik. Didalam konsep Undang-Undang tersebut terdapat pilar yang meliputi definisi pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik, standar pelayanan, pengaduan masyarakat, partisipasi masyarakat, kerja sama antar penyelenggara dan perizinan. Salah satu bentuk pelayanan yang terdapat di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan ialah menyediakan layanan berbasis elektronik yang dikenal sebagai *E-Layanan*.

Konsep dasar E-Layanan dituangkan dalam surat edaran Gubernur nomor 800/3454/KPTS/BKD.IV/2021 Dengan tujuan untuk tercapainya visi dan misi organisasi serta mewujudkan peran Provinsi Sumatera Selatan dalam program pemerintah yaitu (SPBE) Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik. Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan publik secara online. Hal ini merujuk pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik guna terwujudnya tata kelola pemerintahan serta manajemen sistem pemerintahan yang semakin visioner.

Revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan dampak yang luar biasa terhadap kemajuan sistem pemerintahan, dampak yang ditimbulkan dengan diberlakukannya E-Layanan di Badan Kepegawaian Daerah sangat beragam. Tujuan dari

dicanangkannya aplikasi ini guna membangun efektifitas di lingkungan kepegawaian, terwujudnya transparansi dalam administrasi, mempermudah akses administrasi antar pegawai dan yang paling penting pengurangan belanja anggaran alat tulis kantor (ATK).

Namun ditengah kemajuan teknologi tersebut terdapat permasalahan-permasalahan serta tantangan bagi Badan Kepegawaian Daerah untuk melakukan pengembangan aplikasi tersebut sehingga menyebabkan kurang optimalnya penggunaan aplikasi E-Layanan itu sendiri. Salah satu bentuk tantangan serta permasalahan yang ditemukan penulis ialah sulitnya membangun persepsi serta misi bersama antar pegawai, sering terjadinya kesalahan penginputan dokumen yang menyebabkan eror pada sistem, kurangnya pengembangan aplikasi yang menyebabkan ketidaksamaan persepsi dengan proses usulan untuk di integrasikan ke Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN), masih ada bidang yang belum mengaplikasikan E-Layanan dengan optimal serta belum adanya Peraturan Gubernur yang menjadi payung hukum yang kuat untuk mengintervensi pegawai untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi E-Layanan.

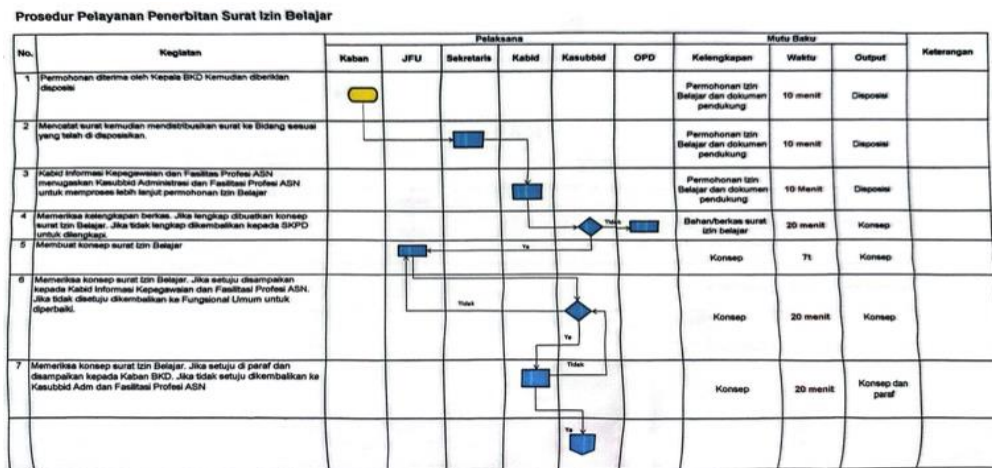


Gambar 1. Skema Kerangka Berfikir

Sumber : Penulis

Berdasarkan gambar diatas banyak sekali ditemukan isu permasalahan pada formulasi kebijakan aplikasi E-Layanan yang saat ini masih digunakan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Pada bidang tertentu aplikasi.

E-Layanan memang menjadi opsi terbaik dan pilihan yang efektif untuk administrasi pelayanan, contohnya terdapat pada bidang informasi kepegawaian (INKA) saat melakukan usulan pengajuan izin belajar organisasi perangkat daerah melalui sekretariat cukup mengirimkan usulan dan surat pengantar dengan menggunakan file pdf melalui aplikasi yang nantinya akan diterima di Badan Kepegawaian Daerah Bidang Informasi Kepegawaian dan selanjutnya akan diproses hingga usulan tersebut selesai.



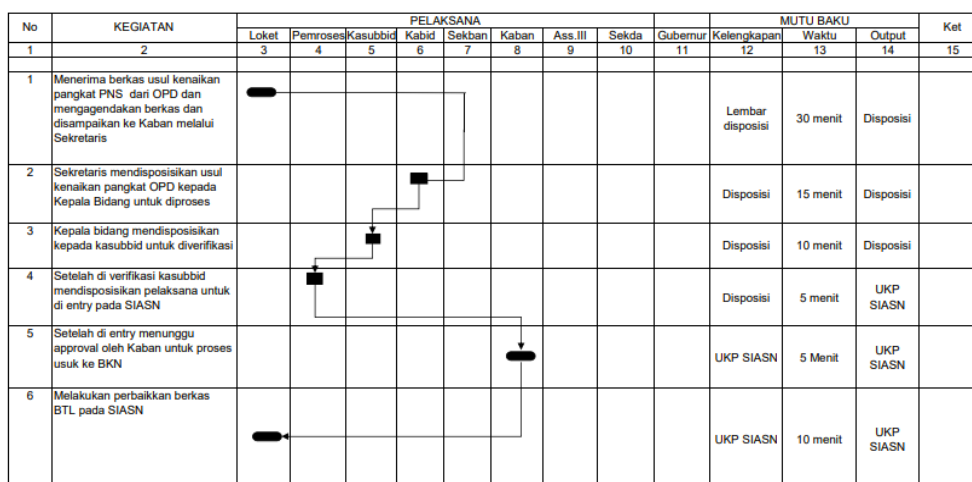
Gambar 2. SOP Usul Pembuatan Izin belajar

Sumber : Bkd Prov Sumsel

Berdasarkan sop diatas melihat bahwa peran dari aplikasi E-Layanan sangat penting dalam berjalannya administrasi pada Badan Kepegawaian Daerah. Selain mempermudah akses pelayanan aplikasi E-Layanan juga memberikan dampak positif untuk lingkungan dengan mengurangi limbah kertas. Perubahan mekanisme inspeksi menjadi sistem digital ini berpotensi memberikan dampak positif, salah satunya adalah pengurangan konsumsi kertas yang memberikan pengaruh terhadap kualitas lingkungan.

Berbeda hal dengan bidang kepegangkatan yang masih menggunakan pelayanan administrasi yang manual tanpa menggunakan aplikasi E-Layanan sehingga memperlambat kinerja pegawai di lingkungan kerja untuk bolak balik mengantarkan berkas apabila terdapat kekeliruan atau kesalahan dalam usulan kenaikan pangkat. Namun disisi lain dari sudut pandang bidang kepegangkatan sendiri menyebutkan aplikasi E-Layanan menjadikan proses pelayanan serta kinerja dalam memproses usulan menjadi lebih rumit. Dikarenakan pelaksanaannya lebih rumit dan banyak proses yang dilalui, seperti masuknya usulan tidak bisa langsung di eksekusi karena harus menunggu persetujuan validasi dari bidang sekretariat. Baiknya proses validasi dilakukan oleh pelaksana teknis bidang kepegangkatan langsung, dengan demikian proses usul kenaikan pangkat dapat dilakukan tanpa melalui proses yang lebih panjang.

SOP USUL KENAIKAN PANGKAT STRUKTURAL KPO UKP GOL. II, GOL. III DAN GOLONGAN IV/C KE ATAS



Gambar 3. SOP Usul Kenaikan Pangkat

Sumber : BkdProvsumsel

METODE

Dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif penulis berharap metode penelitian ini mampu menjadi pilihan yang tepat dalam merumuskan masalah dan formulasi kebijakan yang diharapkan. Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali dan mendeskripsikan fenomena yang terjadi dalam proses pembuatan kebijakan dengan mendalam, serta memahami dinamika kelembagaan yang terlibat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan melibatkan metode observasi dan wawancara. Kedua teknik ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam untuk melakukan kajian terhadap formulasi yang diharapkan, khususnya terkait proses formulasi kebijakan dan peran kelembagaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Formulasi

Menurut **Dunn (2000)**, formulasi merujuk pada proses penyusunan, perencanaan, atau penetapan solusi atau kebijakan berdasarkan analisis terhadap situasi atau masalah yang dihadapi. Dalam konteks kebijakan publik, formulasi melibatkan tahapan untuk merancang strategi yang tepat dalam menghadapi tantangan atau isu-isu yang ada. Dunn berpendapat bahwa formulasi kebijakan adalah tahapan yang sangat penting dalam rangka menciptakan keputusan yang efektif dan dapat diterima oleh berbagai pihak yang terlibat.

Dunn (2000) juga menekankan bahwa dalam formulasi kebijakan, penting untuk mempertimbangkan berbagai alternatif yang tersedia serta dampaknya terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat, ekonomi, dan lingkungan. Proses ini tidak hanya melibatkan analisis rasional, tetapi juga melibatkan pemahaman yang mendalam tentang nilai-nilai sosial, politik, dan budaya yang ada di masyarakat.

Dengan demikian, formulasi menurut Dunn bukan sekadar menyusun kebijakan atau strategi, tetapi juga mempertimbangkan aspek-aspek yang lebih luas, termasuk implikasi jangka panjang dari keputusan yang diambil.

Kebijakan Publik

Menurut **William N. Dunn (2000)**, kebijakan publik adalah serangkaian tindakan atau keputusan yang diambil oleh pemerintah untuk mengatasi masalah yang dihadapi masyarakat. Dunn menjelaskan bahwa kebijakan publik mencakup berbagai bentuk tindakan yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu, seperti pemecahan masalah sosial, ekonomi, atau lingkungan. Kebijakan publik bukan hanya berupa peraturan atau undang-undang, tetapi juga mencakup program dan layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Dalam perspektif Dunn, kebijakan publik juga dapat dipahami sebagai proses dinamis yang melibatkan analisis masalah, pembuatan keputusan, implementasi, serta evaluasi. Proses ini mencakup pemahaman tentang masalah yang dihadapi, identifikasi alternatif solusi, serta pengambilan keputusan yang melibatkan berbagai aktor, seperti pejabat pemerintah, masyarakat, dan kelompok kepentingan. Selain itu, Dunn menekankan pentingnya pendekatan berbasis bukti dalam merumuskan kebijakan, sehingga kebijakan yang dihasilkan dapat efektif dan efisien dalam menyelesaikan masalah yang ada.

Pelayanan

Bentuk pelayanan terhadap masyarakat dalam administrasi pemerintahan tertuang pada Core Values Aparatur Sipil Negara (ASN) BerAKHLAK yang merupakan singkatan dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Pencapaian suatu tujuan akan lebih mudah apabila dilakukan dengan menghimpun kekuatan dalam suatu organisasi. Organisasi dapat dimaknai sebagai kumpulan orang-orang yang diwadahi oleh suatu tujuan Bersama yang ingin dicapai dengan pelaksanaan kerja secara sistematis dan terkendali dengan menggunakan segala sumber daya yang terdapat didalam-

Nya. Untuk mencapai pelayanan prima dibutuhkan organisasi yang memiliki sumber daya manusia yang visioner dan saling bekerjasama. Dengan adanya core values ASN BerAKHLAK dapat menjadi acuan kerja untuk pelayanan administrasi yang sesuai keinginan. Untuk meningkatkan pelayanan tersebut dibutuhkan ide serta pemikiran yang maju, dalam hal ini Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan menonjolkan ide tersebut dalam aplikasi E-Layanan yang menjadikan proses pelayanan semakin efektif dan efisien. Akses yang mudah dijangkau dapat dinikmati oleh pegawai yang terlibat dalam proses administrasi yang berjalan di Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan, dengan adanya aplikasi E-Layanan Proses usulan yang diajukan ke Badan Kepegawaian Daerah provinsi Sumatera Selatan menjadi lebih ringkas dan singkat pasalnya pegawai tidak perlu mengantarkan berkas secara manual.

Digitalisasi

Digitalisasi merujuk pada proses konversi informasi, data, dan proses kerja tradisional menjadi format digital yang dapat dikelola, disimpan, dan diproses melalui teknologi informasi dan komunikasi. Dalam konteks organisasi dan masyarakat, digitalisasi mencakup penerapan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas berbagai aspek kehidupan, termasuk sistem administrasi, operasional, serta layanan publik dan bisnis. Proses ini tidak hanya terbatas pada digitalisasi data, tetapi juga mencakup penerapan teknologi baru yang memungkinkan otomatisasi, interkoneksi, dan pengelolaan informasi secara lebih cepat dan akurat.

Di era modern, digitalisasi memiliki dampak yang signifikan terhadap hampir seluruh sektor, mulai dari pendidikan, kesehatan, industri, hingga pemerintahan. Digitalisasi memungkinkan terjadinya transformasi dalam cara-cara bekerja dan berinteraksi, mendorong terciptanya model bisnis baru, serta mempercepat inovasi dan pengembangan produk atau layanan. Dengan demikian, digitalisasi menjadi elemen penting dalam meningkatkan daya saing, produktivitas, dan keberlanjutan suatu organisasi atau negara dalam menghadapi tantangan globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Digitalisasi juga membawa perubahan besar dalam hal akses terhadap informasi, memungkinkan masyarakat dan organisasi untuk memperoleh data yang lebih relevan dan up-to-date, sehingga pengambilan keputusan menjadi lebih berbasis bukti dan data.

E-Layanan

Pada tahun 2019 muncul pokok pikir yang dicanangkan oleh Bapak Juniamis Irwandi, S.Kom yang merupakan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan untuk menciptakan aplikasi yang bertujuan untuk mempermudah, mengurangi penggunaan alat tulis kantor (ATK) yang berlebihan dan membuat transparansi proses usul bagi pegawai yang ingin melengkapi administrasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Hasilnya tercipta aplikasi E-Layanan yang dibantu oleh tim efektif pihak ketiga dalam proses pembuatan aplikasi tersebut. Dalam proses pembuatan yang memerlukan waktu untuk merampungkan tahap demi tahap sampailah aplikasi E-Layanan dalam pelaksanaan nya, tepat pada tanggal 4 Mei 2021 terbitlah Surat Edaran Gubernur Sumatera Selatan Nomor 800/3454/KPTS/BKD.IV/2021 Tentang Pelaksanaan pelayanan Kepegawaian Secara online menggunakan Sistem Aplikasi E-Layanan Kepegawaian dan secara resmi aplikasi E-Layanan resmi dapat digunakan.

Sebelum digunakan sempat juga dilakukan adanya bimbingan teknis untuk pegawai di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan yang melibatkan seluruh organisasi perangkat daerah yang bertujuan untuk memenuhi pemahaman serta tata cara kerja aplikasi E-Layanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Seiring berjalannya waktu kebijakan serta proses administrasi yang berkembang menuntut aplikasi E-Layanan mengalami peningkatan dikarenakan aplikasi E-Layanan selalu terintegrasi dengan aplikasi SIASN dari Badan Kepegawaian Negara. Namun yang terjadi hingga saat ini belum ditemukan peningkatan layanan yang dilakukan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan

untuk tetap terintegrasi, alhasil pegawai yang terlibat dalam proses administrasi dalam aplikasi E-Layanan harus bekerja extra sehingga menyebabkan proses usulan harus dilalui dengan cara manual. Hal tersebut berpengaruh pada kinerja pegawai yang mengalami perlambatan dan hasilnya E-layanan pun akhirnya ditinggalkan.

Belum adanya payung hukum yang kuat membuat aplikasi E-Layanan menjadi dikesampingkan oleh sebagian pegawai dikarenakan akses yang tidak mengalami perkembangan dan juga terkadang mengalami sistem eror pada aplikasi E-Layanan. Minimnya sumber daya manusia yang kompeten di bidang Teknologi Informasi membuat pengembangan aplikasi terhambat dan juga faktor anggaran menjadi salah satu unsur kurangnya pengembangan aplikasi E-Layanan dilakukan.

Badan Kepegawaian Daerah

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Selatan adalah lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kepegawaian di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. BKD berfungsi sebagai fasilitator dalam penyelenggaraan manajemen aparatur sipil negara (ASN), termasuk Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Badan Kepegawaian Daerah merupakan satuan kerja yang memiliki prinsip-prinsip good governance untuk mencapai visi misi Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Dengan didukung oleh aplikasi E-Layanan Badan Kepegawaian Daerah menjelma menjadi organisasi perangkat daerah yang unggul serta menjadi model percontohan bagi dinas serta badan yang ada di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan memiliki tugas pokok membantu Gubernur dalam penyelenggaraan pemerintahan provinsi di bidang kepegawaian daerah. Adapun fungsi utamanya meliputi :

- 1) Pengadaan dan Pemberhentian Pegawai
- 2) Mutasi, Promosi, dan Kepangkatan
- 3) Pengembangan Kompetensi Aparatur
- 4) Penilaian Kinerja dan Penghargaan
- 5) Administrasi Kepegawaian dan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG)
- 6) Pelayanan Informasi Kepegawaian kepada Publik

Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Sumatera Selatan Nomor 45 Tahun 2016 mengatur secara rinci mengenai susunan organisasi, uraian tugas, dan fungsi Badan Kepegawaian Daerah, serta unit pelaksana teknis dan kelompok jabatan fungsional di lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

KESIMPULAN

Formulasi kebijakan E-Layanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan merupakan langkah-langkah yang menjadi solusi bagi terselenggaranya pemerintah yang mengikuti kemajuan perkembangan digital. Proses penyelenggaraan pelayanan administrasi yang berbasis elektronik menimbulkan dampak positif bagi pegawai yang menggunakan aplikasi ini. E-Layanan sendiri menjadi sarana alternatif untuk memudahkan proses administrasi berdasar pada Surat Edaran Gubernur nomor 800/3454/KPTS/BKD.IV/2021

Mekanisme serta proses yang sudah sesuai dengan Surat Edaran Nomor 800/3454/KPTS/BKD.IV/2021 bukan menjadi tolak ukur kesuksesan suatu produk kebijakan pemerintahan, perlu adanya payung hukum yang kuat untuk menjadikan aplikasi E-Layanan ini lebih ketat untuk mengintervensi pegawai yang masih menggunakan cara serta mainset administrasi model lama agar dapat beralih secara menyeluruh menggunakan aplikasi E-Layanan. Pasalnya masih banyak pegawai yang belum paham betul tentang perkembangan teknologi digital di era modern, hasilnya pegawai masih terbelenggu dengan zona nyaman yang

semakin lama akan ketinggalan zaman. Perlu juga adanya kajian ulang serta perawatan sistem pada aplikasi sehingga aplikasi E-Layanan selalu update serta tetap terintegrasi dengan aplikasi SIASN.

REFERENSI

- Achmad Fauzy Ashari, Ika Meicahayanti. (2024) *Potensi Pengurangan Sampah Kertas dan Emisi Karbon dalam Implementasi Digitalisasi Inspeksi Kendaraan Ringan di Perusahaan Tambang Batubara*.
- Berman, S. J. (2017). *Digital Transformation: Opportunities to Create New Business Models*. Strategy & Leadership, 45(4), 10-16. <https://doi.org/10.1108/SL-04-2017-0122>
- Dunn, W. N. (2000). *Introduction to Public Policy Analysis*. Prentice-Hall.
- Dunn, W. N. (2017). *Public Policy Analysis: An Introduction* (5th ed.). Pearson.
- Erlianti, D., Fajrin, I.N., 2021. Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. JURNAL TERAPAN PEMERINTAHAN MINANGKABAU 1, 68–75. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1869>.
- Fathoni, A., & Alimuddin, M. (2019). *Digitalisasi dalam Dunia Pendidikan: Tantangan dan Peluang di Era Revolusi Industri 4.0*. Jurnal Teknologi Pendidikan, 15(2), 115-123.
- Hartati, A., Fanggida, H.C., Binawati, E., Aisyah, S., Fanggida, F.O., Ala, 2020. PENGUKURAN KINERJA SEKTOR PUBLIK: TEORI DAN APLIKASI. MEDIA SAINS INDONESIA, Bandung.
- Howlett, M., Ramesh, M., & Perl, A. (2009). *Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystems* (3rd ed.). Oxford University Press.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2020). *Digitalisasi: Peran Teknologi dalam Pembangunan Ekonomi dan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Thomas R. Dye yang dikutip oleh Leo Agustino (2014:7)
- Turban, E., Volonino, L., & Wood, G. R. (2015). *Information Technology for Management: Digital Strategies for Insight, Action, and Sustainable Performance* (10th ed.). Wiley.
- Zengler, T. (2018). *The Importance of Digitalization in Transforming Business Models*. Business Strategy Journal, 29(3), 1-7.
- <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- <https://www.menpan.go.id/site/kelembagaan/sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe-2>