

Pembelajaran Global untuk Partisipasi Lokal: Analisis Komparatif User experience Aplikasi Disdukcapil dengan Praktik Terbaik Regional

**Arya Luthfi Permadi^a, Wasiah Sufi^b, Weni Puji Hastuti^c, Pivit Septiary Chandra^d,
Mardiana Mardiana^e**

^{a,e}Universitas Riau ^bUniversitas Lancang Kuning ^{cd}Universitas Islam Negeri Sultan Syarif
Kasim Riau

e-mail : arya.luthfi@lecturer.unri.ac.id · wasiah.sufi@unilak.ac.id · weni.puji.hastuti@uin-suska.ac.id · pivit.s.chandra@uin-suska.ac.id · mardiana@lecturer.unri.ac.id

Abstrak

Transformasi digital pemerintahan telah menjadi agenda prioritas global yang memerlukan pembelajaran lintas negara untuk mengoptimalkan partisipasi masyarakat. Penelitian ini menganalisis kualitas pengalaman pengguna aplikasi Disdukcapil di Indonesia melalui perbandingan dengan praktik terbaik regional di ASEAN. Menggunakan pendekatan deskriptif komparatif, studi ini mengevaluasi data rating aplikasi Disdukcapil di 14 daerah yang menunjukkan variasi signifikan antara 1,8 hingga 4,0 dari skala 5,0. Hasil penelitian mengungkap bahwa disparitas kualitas pengalaman pengguna antar daerah mencerminkan lemahnya standarisasi nasional dan koordinasi dalam pengembangan layanan digital. Perbandingan dengan SingPass Singapura yang mencapai tingkat adopsi 97 persen dan investasi digital Malaysia sebesar 40 miliar dolar menunjukkan kesenjangan yang dapat dijematani melalui pembelajaran adaptif. Penelitian ini mengajukan model pembelajaran global untuk partisipasi lokal yang mengintegrasikan standarisasi pengalaman pengguna, implementasi kecerdasan buatan untuk unifikasi layanan, dan kolaborasi multi-pemangku kepentingan. Framework yang dihasilkan dapat menjadi panduan bagi pemerintah daerah dalam mengadaptasi praktik internasional sesuai konteks lokal untuk meningkatkan kualitas partisipasi digital masyarakat.

Kata Kunci: pengalaman pengguna, partisipasi digital, pembelajaran global, tata kelola kolaboratif, transformasi digital.

Global Learning for Local Participation: A Comparative Analysis of Disdukcapil Application User experience with Regional Best Practices

Abstract

The digital transformation of government has become a global priority that requires cross-country learning to optimize public participation. This study analyzes the quality of the user experience of the Disdukcapil application in Indonesia by comparing it with regional best practices in ASEAN. Using a descriptive-comparative approach, the study evaluates Disdukcapil application rating data across 14 regions, which shows a significant variation between 1.8 and 4.0 on a 5.0 scale. The research findings reveal that the disparity in user experience quality among regions reflects weak national standardization and coordination in the development of digital services. A comparison with Singapore's SingPass, which has a 97 percent adoption rate, and Malaysia's digital investment of 40 billion dollars shows a gap that can be bridged through adaptive

learning. This study proposes a global learning model for local participation that integrates the standardization of user experience, the implementation of artificial intelligence for service unification, and multi-stakeholder collaboration. The resulting framework can serve as a guide for local governments to adapt international practices to their local context to improve the quality of public digital participation.

Keywords: *user experience; digital participation; global learning; collaborative governance; digital transformation.*

A. PENDAHULUAN

Era transformasi digital telah mengubah paradigma tata kelola pemerintahan dari pendekatan konvensional menuju sistem yang lebih responsif dan partisipatif. Fenomena ini tidak hanya terjadi di negara-negara maju, tetapi telah menjadi agenda global yang mendorong pembelajaran lintas negara untuk mengoptimalkan kualitas layanan publik digital (United Nations, 2024). Dalam konteks regional ASEAN, transformasi digital pemerintahan menjadi semakin strategis mengingat kawasan ini diproyeksikan akan mencapai ekonomi digital senilai hampir 1 triliun dolar pada tahun 2030 (Joo-Ok Lee, 2024).

Indonesia, sebagai negara dengan populasi terbesar di ASEAN, menghadapi tantangan unik dalam mengimplementasikan layanan digital yang berkualitas di seluruh wilayah nusantara. Momentum positif tercermin dari pencapaian Indonesia dalam Survei *E-government* Perserikatan Bangsa-Bangsa tahun 2024, di mana Indonesia berhasil melompat 13 posisi ke peringkat 64 dunia, tertinggi di ASEAN (Mochamad Azhar, 2024). Namun demikian, pencapaian di tingkat global ini tidak serta-merta mencerminkan kualitas *user experience* yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan layanan digital pemerintahan sehari-hari.

Evaluasi terhadap aplikasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai representasi layanan digital pemerintah daerah menunjukkan realitas yang

kontras. Berdasarkan data Google Play Store (2025), rating aplikasi Disdukcapil di berbagai daerah menunjukkan variasi yang signifikan, mulai dari 1,8 di DKI Jakarta hingga 4,0 di Padang. Disparitas ini tidak hanya menunjukkan kesenjangan kualitas teknis, tetapi juga mengindikasikan belum optimalnya partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital pemerintahan.

Dalam konteks regional, kesenjangan ini menjadi semakin nyata ketika dibandingkan dengan praktik terbaik di negara tetangga. SingPass Singapura telah mencapai tingkat adopsi 97 persen dari seluruh warga negara dan penduduk tetap berusia 15 tahun ke atas, dengan lebih dari 350 juta transaksi personal dan korporat setiap tahunnya (Smart Nation Singapore, 2022). Malaysia menunjukkan komitmen serupa dengan investasi hampir 40 miliar dolar untuk proyek transformasi digital dalam periode 2021-2024 (Ayang Macdonald, 2024).

Perbandingan ini menunjukkan bahwa pembelajaran dari praktik terbaik regional dapat menjadi katalis penting untuk meningkatkan kualitas *user experience* dan partisipasi masyarakat dalam layanan digital Indonesia. Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana pembelajaran global dapat diadaptasi untuk meningkatkan partisipasi lokal melalui optimalisasi *user experience* aplikasi Disdukcapil. Melalui pendekatan komparatif dengan praktik terbaik regional, studi ini berusaha merumuskan

model pembelajaran yang dapat diterapkan dalam konteks lokal Indonesia.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif komparatif untuk menganalisis kualitas *user experience* aplikasi Disdukcapil di Indonesia dan membandingkannya dengan praktik terbaik regional. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan analisis mendalam terhadap konteks spesifik setiap kasus sambil mengidentifikasi pola dan pembelajaran yang dapat diadaptasi.

Data primer penelitian diperoleh melalui analisis sistematis terhadap rating dan ulasan aplikasi Disdukcapil di 14 daerah yang tersebar di seluruh Indonesia melalui platform Google Play Store. Pemilihan 14 daerah ini didasarkan pada representasi geografis yang mencakup seluruh pulau besar di Indonesia dan ketersediaan data yang dapat diakses publik.

Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber kredibel termasuk Survei *E-government* Perserikatan Bangsa-Bangsa 2024, laporan Network Readiness Index 2024 dari Portulans Institute, dokumentasi resmi tentang SingPass dari Government Technology Agency Singapore, laporan investasi digital Malaysia dari sumber resmi pemerintah, dan publikasi akademik yang relevan dengan topik *user experience* dalam layanan publik digital.

Teknik analisis meliputi analisis konten terhadap ulasan pengguna untuk mengidentifikasi pola masalah dan kepuasan, analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan distribusi rating aplikasi, dan analisis komparatif sistematis untuk mengidentifikasi kesenjangan dan peluang pembelajaran dari praktik terbaik regional.

C. PEMBAHASAN

Kondisi *User Experience* Aplikasi Kependudukan di Indonesia

Evaluasi terhadap aplikasi Disdukcapil di 14 daerah menunjukkan realitas yang mengkhawatirkan namun sekaligus

memberikan wawasan berharga tentang tantangan implementasi layanan digital di Indonesia. Rating rata-rata nasional hanya mencapai 2,82 dari skala maksimal 5,0, dengan variasi yang sangat lebar antara daerah. DKI Jakarta sebagai ibu kota dengan sumber daya terbesar justru mencatat rating terendah (1,8), sementara daerah seperti Padang berhasil mencapai rating tertinggi (4,0) dan Bulungan mencapai (3,8) (Google Play, 2025).

Fenomena paradoks ini menunjukkan bahwa kualitas *user experience* tidak berkorelasi langsung dengan kapasitas finansial atau infrastruktur teknologi, tetapi lebih pada pendekatan pengembangan dan prioritas kebijakan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Chan et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kepuasan warga terhadap layanan *e-government* sangat dipengaruhi oleh kualitas desain layanan yang mencakup transparansi, aksesibilitas, dan kejelasan dalam penyampaian layanan digital.

Analisis kualitatif terhadap ulasan pengguna mengungkap pola masalah yang konsisten di sebagian besar aplikasi. Kategori utama keluhan meliputi masalah teknis seperti aplikasi yang sering mengalami gangguan, proses yang lambat, dan ketidakstabilan sistem. Kategori kedua mencakup masalah desain antarmuka yang tidak intuitif, navigasi yang rumit, dan kurangnya panduan penggunaan yang memadai untuk masyarakat umum. Kategori ketiga berkaitan dengan integrasi layanan yang tidak optimal, di mana pengguna masih harus menggunakan berbagai platform berbeda untuk menyelesaikan satu urusan administratif.

Kondisi ini mencerminkan lemahnya standardisasi dan koordinasi dalam pengembangan layanan digital antar daerah. Fragmentasi aplikasi dengan nama-nama seperti SIRANCAK, SILADUPIL, Alpukat Betawi, dan J-SIP menunjukkan kreativitas lokal yang

patut diapresiasi, namun juga mengindikasikan tidak adanya panduan terpusat untuk pengembangan aplikasi layanan publik. Ketidakkonsistenan ini dapat menimbulkan kebingungan bagi masyarakat yang berpindah antar daerah dan mengurangi efisiensi dalam pemberian layanan publik secara nasional.

Pembelajaran dari Praktik Terbaik Regional

Kondisi Indonesia menjadi semakin kontras ketika dibandingkan dengan praktik terbaik di kawasan regional yang telah berhasil mengimplementasikan layanan digital berkualitas tinggi dengan tingkat adopsi dan kepuasan pengguna yang optimal. Analisis komparatif ini menjadi penting untuk mengidentifikasi pembelajaran yang dapat diadaptasi sesuai konteks Indonesia.

Model SingPass Singapura sebagai Standar Regional

SingPass Singapura merepresentasikan standar emas dalam implementasi layanan identitas digital nasional di kawasan ASEAN dengan tingkat adopsi 97 persen dari seluruh warga negara dan penduduk tetap berusia 15 tahun ke atas. Keberhasilan platform ini terukur tidak hanya dari aspek adopsi, tetapi juga dari keberlanjutan keterlibatan dengan lebih dari 90 persen pengguna aktif minimal sekali per bulan dan volume transaksi mencapai 41 juta per bulan (Smart Nation Singapore, 2022).

Arsitektur integrasi SingPass yang mencakup lebih dari 2.700 layanan melalui 800 organisasi pemerintah dan bisnis menciptakan ekosistem digital yang benar-benar terintegrasi. Efisiensi proses terbaik dicapai dengan 85 persen transaksi dilakukan melalui aplikasi mobile (Smart Nation Singapore, 2022). Keberhasilan ini sejalan dengan konsep digital citizenship yang dikembangkan Mossberger et al. (2008), yang mengintegrasikan akses digital, literasi

digital, dan partisipasi digital dalam satu kerangka menyeluruh.

Strategi Investasi Digital Malaysia

Malaysia menunjukkan model berbeda dengan fokus pada investasi infrastruktur masif sebagai fondasi transformasi digital pemerintahan. Pemerintah Malaysia telah mengalokasikan investasi hampir 40 miliar dolar Amerika untuk proyek transformasi digital dalam periode 2021-2024 (Ayang Macdonald, 2024), dengan tingkat penetrasi internet mencapai 97,4 persen dan 33,59 juta pengguna internet yang merepresentasikan 83,1 persen dari total populasi (DataReportal, 2024). Platform MyGOV Beta yang akan diluncurkan pada tahun 2025 dirancang sebagai ekosistem terpadu dengan penekanan pada *user experience* terbaik dan integrasi layanan yang mulus.

Analisis Kesenjangan dan Model Pembelajaran Global untuk Partisipasi Lokal

Perbandingan sistematis antara kondisi Indonesia dengan praktik terbaik regional mengungkap beberapa kesenjangan fundamental yang sekaligus menjadi peluang pembelajaran strategis. Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang posisi Indonesia dalam konteks regional, tabel 1 menyajikan perbandingan sistematis berdasarkan indikator kunci transformasi digital pemerintahan.

Analisis tabel perbandingan ini menunjukkan kesenjangan yang signifikan antara Indonesia dengan praktik terbaik regional dalam hampir seluruh aspek transformasi digital pemerintahan. Dari aspek tingkat adopsi, SingPass mencapai 97 persen sementara aplikasi Disdukcapil Indonesia menghadapi tantangan fragmentasi dengan rating rata-rata 2,82 yang mengindikasikan rendahnya kepuasan dan kemungkinan adopsi pengguna.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 9.0

..... POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Tata Kelola Berdampak: Kolaborasi MultiStakeholder Untuk Kesejahteraan Dalam Pilar Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan

Tabel 1. Perbandingan Layanan Digital Pemerintahan: Indonesia vs Praktik Terbaik Regional

Aspek	Indonesia (Disdukcapil)	Singapura (SingPass)	Malaysia (MyGOV)
Tingkat Adopsi	Rating rata-rata 2,82/5,0 dengan variasi 1,8-4,0	97% dari warga negara dan penduduk tetap	Penetrasi internet 97,4% dari populasi
Integrasi Layanan	Fragmentasi: 14+ aplikasi berbeda	2.700+ layanan terintegrasi	Platform tunggal (diluncurkan 2025)
Volume Transaksi	Data tidak tersedia secara terpadu	41 juta transaksi per bulan	Sistem dalam pengembangan
Standardisasi	Tidak ada standar nasional	Standar nasional terpusat dan konsisten	Standar nasional dalam pengembangan
Investasi Digital	Data tidak tersedia secara terpadu	Tidak dipublikasikan secara detail	USD 40 miliar (2021-2024)
Model Tata Kelola	Desentralisasi tanpa koordinasi	Sentralisasi dengan kolaborasi berbagai sektor	Sentralisasi dengan investasi masif

Sumber: Analisis data dari Google Play Store (2025), Smart Nation Singapore (2022), Biometric Update (2024), DataReportal (2024)

Kesenjangan ini dapat dipahami melalui teori pembelajaran kebijakan internasional yang dikembangkan Dolowitz dan Marsh (2002), yang mengidentifikasi bahwa pembelajaran kebijakan dapat terjadi melalui berbagai mekanisme, mulai dari transfer langsung hingga adaptasi kreatif yang disesuaikan dengan kondisi spesifik negara penerima. Dalam konteks Indonesia, pembelajaran ini perlu mempertimbangkan keberagaman geografis, budaya, dan tingkat pembangunan antar daerah yang jauh lebih kompleks dibandingkan dengan negara-negara seperti Singapura atau Malaysia.

Dari aspek integrasi layanan, SingPass menyediakan 2.700 lebih layanan terintegrasi dalam platform tunggal, sedangkan Indonesia memiliki puluhan aplikasi terfragmentasi dengan branding dan pendekatan yang tidak konsisten antar daerah. Kondisi seperti SIRANCAK, SILADUPIL, Alpukat Betawi, dan J-SIP menunjukkan kreativitas lokal yang tidak terintegrasi dalam ekosistem digital nasional yang koheren. Fragmentasi ini tidak hanya menciptakan confusion bagi pengguna, tetapi juga menimbulkan *inefficiency* dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem.

Dari aspek investasi dan komitmen politik, Malaysia dengan investasi 40 miliar dolar menunjukkan skala komitmen yang jauh berbeda dengan pendekatan yang relatif terbagi-bagi di Indonesia. Namun demikian, terdapat beberapa pembelajaran positif yang dapat diadaptasi. Keberhasilan Padang dalam mencapai rating 4,0 dan Bulungan dengan rating 3,8 menunjukkan bahwa dengan pendekatan yang tepat, daerah dengan beragam kondisi sumber daya tetap dapat menghasilkan aplikasi berkualitas.

Komponen Model Pembelajaran Global untuk Partisipasi Lokal

Berdasarkan analisis kesenjangan dan pembelajaran dari praktik terbaik regional, penelitian ini mengajukan Model Pembelajaran Global untuk Partisipasi Lokal yang terdiri dari tiga komponen utama yang saling terintegrasi. Kesenjangan ini dapat dipahami melalui teori pembelajaran kebijakan internasional yang dikembangkan Dolowitz dan Marsh (2002), yang mengidentifikasi bahwa pembelajaran kebijakan dapat terjadi melalui berbagai mekanisme adaptif yang disesuaikan dengan kondisi spesifik negara penerima.

Komponen Pertama: Standardisasi User experience Nasional.

Pembelajaran dari SingPass menunjukkan pentingnya standardisasi dalam menciptakan

user experience yang konsisten dan berkualitas tinggi. Model ini menekankan perlunya pengembangan Kerangka Standardisasi *User Experience* Nasional yang mencakup pedoman desain antarmuka, protokol user testing, dan mekanisme evaluasi berkelanjutan. Standardisasi ini harus fleksibel untuk mengakomodasi kebutuhan spesifik lokal namun tetap memastikan konsistensi *user experience* di tingkat nasional.

Komponen Kedua: Integrasi Kecerdasan Buatan untuk Unifikasi Layanan.

Pembelajaran dari investasi masif Malaysia menunjukkan pentingnya teknologi canggih dalam menciptakan layanan yang efisien dan responsif. Model yang diajukan mengintegrasikan kecerdasan buatan untuk menciptakan platform tunggal yang dapat menggantikan aplikasi-aplikasi terfragmentasi saat ini. Implementasi dapat mencakup chatbot untuk dukungan pengguna 24/7, analitik prediktif untuk pengembangan layanan, dan sistem rekomendasi yang dapat mempersonalisasi pengalaman pengguna.

Komponen Ketiga: Collaborative Governance Berbasis Partisipasi Berbagai Pihak.

Keberhasilan SingPass dalam mengintegrasikan lebih dari 800 organisasi menunjukkan pentingnya kolaborasi lintas sektor. Konsep collaborative governance yang dikembangkan Ansell dan Gash (2008) menjadi relevan dalam era digital karena kompleksitas tantangan yang memerlukan keterlibatan berbagai pihak dalam proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi layanan digital.

Integrasi ketiga komponen menghasilkan Kerangka Kerja Digital Collaborative Governance yang menempatkan tata kelola digital inklusif dan berkelanjutan sebagai tujuan utama. Pendekatan ini sejalan dengan model tata kelola publik yang berpusat pada manusia yang dikembangkan Bason dan Austin

(2022), yang menekankan pentingnya melibatkan pengguna sebagai mitra pencipta dalam proses pengembangan berkelanjutan layanan digital pemerintahan.

D. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Penelitian ini berhasil menemukan tiga cara utama untuk mengadaptasi pembelajaran global guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam layanan digital lokal. Pertama, Indonesia perlu meniru pendekatan standardisasi seperti yang dilakukan Singapura, yaitu dengan membuat aturan tunggal untuk semua aplikasi pemerintah daerah agar menghilangkan kebingungan pengguna. Kedua, penting untuk mengadopsi teknologi pintar layaknya Malaysia, di mana investasi pada kecerdasan buatan dapat digunakan untuk menciptakan satu platform nasional yang menyatukan semua layanan kependudukan. Ketiga, keberhasilan pengembangan aplikasi menuntut keterlibatan semua pihak—pemerintah, swasta, akademisi, dan masyarakat. Bukti dari Padang dan Bulungan menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan digital di Indonesia sangat mungkin dilakukan asalkan diterapkan dengan strategi yang tepat dan belajar dari praktik terbaik negara lain.

Berdasarkan temuan ini, direkomendasikan tiga langkah kebijakan utama. Pemerintah harus membentuk Tim Nasional Standardisasi Layanan Digital untuk menciptakan panduan aplikasi berdasarkan praktik terbaik daerah berkinerja tinggi. Selain itu, perlu dilakukan pengembangan satu platform kependudukan nasional berbasis kecerdasan buatan untuk menggantikan berbagai aplikasi daerah yang terpisah. Daerah dengan aplikasi terbaik harus dijadikan pusat pembelajaran digital regional, dan penilaian kualitas aplikasi perlu dimasukkan dalam evaluasi kinerja pemerintah daerah.

Sebagai pelengkap, disarankan agar penelitian selanjutnya melakukan survei langsung kepada masyarakat pengguna, bukan hanya mengandalkan rating di toko aplikasi, untuk mendapatkan umpan balik yang detail. Perlu juga dilakukan penelitian jangka panjang untuk memantau efektivitas implementasi dari rekomendasi yang diajukan. Terakhir, penelitian perlu mengkaji bagaimana perbedaan budaya dan tingkat pendidikan di Indonesia memengaruhi penggunaan aplikasi digital pemerintah, serta melakukan studi mendalam mengenai aspek pembiayaan untuk mengetahui alokasi dana yang dibutuhkan guna memperbaiki kualitas layanan digital secara merata di seluruh Indonesia.

REFERENSI

- Adiyatama, S., Sufianti, E., & Rahman, A. (2024). Strategi Collaborative Governance Dalam Pengembangan Bank Sampah Cinta Lingkungan di Kecamatan Muncang Kabupaten Lebak. *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 5(1), 20–33. <https://doi.org/10.31113/jmat.v5i1.52>
- Afandi, M. N., Tri Anomsari, E., Setiyono, B., Novira, A., & Sutyono, W. (2024). Self-organizing volunteers as a grassroots social innovation: the contribution and barrier to empowerment and collaborative governance in stunting intervention. *Development Studies Research*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/21665095.2024.2357102>
- Afandi, M.N., Novira, A., Anomsari, E.T., Pradesa, H.A. (2024). Applying Collaborative Governance As An Intervention In Stunting Reduction An Empirical Community Empowerment Model In Sukabumi District. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10 (1), 44 – 64. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v10i1.50195>
- Ananda, S., Kirana, C. A. D., & Anwar, S. S. (2024). Pemberdayaan Kelompok Buruan SAE ditinjau melalui Teori ACTORS. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 8(1), 110-117.
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/JOPART/MUM032>
- Anwar, S., Trilestari, E. W., & Agustina, I. (2022). The Tourism Development Policy in Bandung Regency: A Study on Kampung Gamis Soreang. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 19(1), 112-121.
- Aritonang, D. M., Shafrudin, R., Wirjatmi, E., & Anwar, S. (2025). Development Agency of Pancasila Ideology Policy Evaluation and Structural Design. *KnE Social Sciences*, 10(4), 55-77.
- Ayang Macdonald. (2024, October 29). *Malaysia eyes completion of digital govt ecosystem early next year*. Biometric Update. <https://www.biometricupdate.com/202410/malaysia-eyes-completion-of-digital-govt-ecosystem-early-next-year>
- Bason, C., & Austin, R. D. (2022). Design in the public sector: Toward a human centred model of public governance. *Public Management Review*, 24(11), 1727–1757. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1919186>
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with *E-government* Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874–894. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- DataReportal. (2024, February 23). *Digital 2024: Malaysia — DataReportal – Global Digital Insights*. DataReportal. <https://datareportal.com/reports/digital-2024-malaysia>
- Dolowitz, D. P., & Marsh, D. (2002). Learning from Abroad: The Role of Policy Transfer in Contemporary Policy-Making. *GOVERNANCE*, 13(1). <https://doi.org/10.1111/0952-1895.00121>
- Google Play. (2025). *Rating & Ulasan di Play Store*. Google.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 9.0

..... POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Tata Kelola Berdampak: Kolaborasi MultiStakeholder Untuk Kesejahteraan Dalam Pilar Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan

- <https://play.google.com/about/comment-posting-policy/>
- Hanizam, J.H., Sudrajat, A.S., Taryono, O., Novira, A. (2025). An Analysis of the Quality of Srikandi Utilization as a Digital Official Document Management System at Bappelitbangda of Cimahi City. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 4(2), 229–234. <https://doi.org/10.55850/symbol.v4i2.259>
- Joo-Ok Lee. (2024, January 12). *How ASEAN is building trust in its digital economy | World Economic Forum*. World Economic Forum. <https://www.weforum.org/stories/2024/01/asean-building-trust-digital-economy/>
- Mochamad Azhar. (2024, September 20). *Indonesia's global e-government ranking jumped 13 places*. Gov Insider. <https://govinsider.asia/indonesia/article/indonesias-global-e-government-ranking-jumped-13-places>
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., & McNeal, R. S. (2008). *Digital Citizenship: The Internet, Society, and Participation*. The MIT Press.
- Mursalim, S. W., & Anwar, S. (2024). Institutional model of science technology Park: Overview of government-owned Stp management in West Java. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 14(1), 43.
- Ravenska, N., Ginanjar, Y.R., Nugroho, A.B., & Nurmalia, E. (2025). Efektivitas Anggaran Berbasis Kinerja: Studi Tentang Pengelolaan Keuangan di RSUP Dr. Hasan Sadikin. *JAKUMA : Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Keuangan*, 6(1), 77-90. <https://doi.org/10.31967/jakuma.v6i1.1427>
- Smart Nation Singapore. (2022, March 2). *Singpass Singapore's National Digital Identity (Factsheet) | Ministry of Digital Development and Information*. Ministry of Digital Development And Information. <https://www.mddi.gov.sg/newsroom/singpass-factsheet-02032022>
- Susiawati, M., Nugraha, H., Priyantoro, A. (2025). Bureaucratic Simplification: Changes in Organizational Structure From Structural to Functional in the Central Java Provincial Government. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 9(1). <https://doi.org/10.29040/ijebar.v9i1.16764>
- Syahidi, M. F., & Mursalim, S. W. (2024). Efektivitas Peningkatan Peranan Wanita Menuju Keluarga Sehat dan Sejahtera (P2WKSS) di Kota Bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 8(1), 237-245.
- Taryono, O., Sufianti, E., & Jubaedah, E. (2025). How do Stakeholders Participate in Waste and Water Security Management? Insights from West Java Province, Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 21(1), 75–90. <https://doi.org/10.24258/jba.v21i1.1588>
- Taryono, O., Mursalim, S.W., Anwar, S. (2021). Strategy for Handling Covid-19 in the Perspectives of Policy Implementation, Community Institutions and Community Participation in Cileunyi Sub-District. *2nd International Conference on Administration Science 2020 (ICAS 2020)*, 140 – 145.
- Ummah, A.J., Nurliawati, N., Sudrajat, A.S., Novira, A. (2024). hambatan proses akselerasi penerbitan sertifikat rechts cadaster:program pendaftaran tanah sistematis lengkap di kabupaten bandung *Creative Research Journal*, 10(01), 27-40. <https://doi.org/10.34147/crj.v10i1.340>
- United Nations. (2024). *UN E-government Survey 2024*. In *United Nations*. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-government-Survey-2024>