

PORTAL JABARPROV SEBAGAI MEDIA INFORMASI DIGITAL PEMERINTAH DAERAH: TINJAUAN STUDI LITERATUR

Salman Alfarizi^{1)*}

UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia¹⁾

Email: Salmanalfariziedc@gmail.com*

Article History

Diterima: 19 Februari 2024

Disetujui: 20 Maret 2024

Diterbitkan: 3 April 2024

Abstract

Digital transformation in government administration has become a strategic priority to enhance efficiency, transparency, and public participation. The Jabarprov Portal, developed by the West Java Provincial Government, is a flagship initiative in implementing regional e-government. This study aims to analyze the role of the Jabarprov Portal as a digital public service tool through a literature review of recent academic sources and official documents. The findings reveal that the portal, managed by Jabar Digital Service (JDS), has made significant progress through information system integration, open data provision, and strengthened interactive communication channels between the government and citizens. Nevertheless, challenges such as data interoperability, content update consistency, and lack of empirical evaluation of user experience still require further attention. This study highlights the need for institutional strengthening, human resource capacity building, and inclusive digital communication strategies to ensure the sustainability and effectiveness of digital public services at the regional level.

Keywords: E-Government, Jabarprov Portal, Digital Public Service, Jabar Digital Service, Government Communication

Abstrak

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan menjadi prioritas strategis dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik. Portal Jabarprov milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu inisiatif unggulan dalam penerapan e-government di tingkat daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Portal Jabarprov sebagai instrumen layanan publik digital melalui metode studi literatur terhadap berbagai sumber ilmiah dan dokumen resmi terkini. Hasil analisis menunjukkan bahwa Portal Jabarprov, yang dikelola oleh Jabar Digital Service (JDS), telah mencapai kemajuan signifikan melalui integrasi sistem informasi, penyediaan data terbuka, serta penguatan kanal komunikasi interaktif antara pemerintah dan masyarakat. Namun demikian, tantangan seperti interoperabilitas data, konsistensi pembaruan konten, dan minimnya evaluasi empiris terhadap pengalaman pengguna masih perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Penelitian ini menyoroti pentingnya penguatan kelembagaan, peningkatan kapasitas SDM, serta pendekatan komunikasi digital yang inklusif untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas pelayanan publik digital di daerah.

Kata kunci: E-Government, Jabarprov Portal, Digital Public Service, Jabar Digital Service, Government Communication

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong terjadinya transformasi besar dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam upaya menghadirkan tata kelola yang terbuka, efisien, dan partisipatif. Era digital saat ini mengharuskan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk menyediakan layanan publik yang dapat diakses secara daring oleh masyarakat luas. Hal ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan penerapan prinsip-prinsip good governance, yang menekankan pada transparansi, akuntabilitas, efisiensi, serta keterlibatan publik dalam proses perumusan dan pengawasan kebijakan (Turner et al., 2022). Salah satu bentuk konkret dari implementasi pemerintahan berbasis digital adalah pengembangan portal pemerintahan daerah yang berfungsi sebagai media informasi resmi sekaligus platform pelayanan publik digital.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui Portal Jabarprov (<https://jabarprov.go.id>) merupakan salah satu pelopor dalam penyelenggaraan sistem e-government di Indonesia. Portal ini dirancang sebagai kanal resmi yang menyediakan berbagai informasi pemerintahan, berita kegiatan pimpinan daerah, layanan administrasi publik, serta media komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. Inisiatif ini diperkuat dengan keberadaan unit khusus bernama Jabar Digital Service (JDS) yang bertugas mengembangkan teknologi digital pemerintahan berbasis kebutuhan warga (citizen-centric). Menurut Pahlevi dan Tri Lestari (2024), strategi komunikasi digital JDS menunjukkan komitmen terhadap transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan. Implementasi portal digital seperti Jabarprov tidak hanya berfungsi sebagai sarana diseminasi informasi, tetapi juga sebagai alat kontrol publik terhadap jalannya pemerintahan. Masyarakat dapat memantau penggunaan anggaran, mengetahui program kerja pemerintah, menyampaikan pengaduan, serta mengakses berbagai layanan administratif secara daring. Di sisi lain, pemerintah mendapatkan kanal untuk menyerap aspirasi warga dan memberikan pelayanan yang lebih cepat serta akurat. Hal ini menjadi relevan mengingat tantangan pemerintahan saat ini tidak hanya terkait efektivitas birokrasi, tetapi juga kemampuan adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat digital yang menuntut pelayanan cepat, transparan, dan berbasis teknologi (Pratiwi et al., 2023).

Meskipun telah menunjukkan progres yang signifikan, berbagai kajian literatur mengungkapkan bahwa pengelolaan portal pemerintahan daerah, termasuk Portal Jabarprov, masih menghadapi sejumlah tantangan. Di antaranya adalah kurangnya pembaruan konten secara konsisten, minimnya fitur interaktif yang memadai, serta kesenjangan akses dan literasi digital di daerah pedesaan. Studi oleh Aditya et al. (2024) menyoroti bahwa meskipun desain portal pemerintah daerah di Indonesia, termasuk Jabarprov, telah memenuhi standar visual dan navigasi, banyak yang masih lemah dari sisi interaktivitas dan pelayanan dua arah secara real time. Di samping itu, perlu juga dipahami bahwa efektivitas portal pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis semata, tetapi juga oleh strategi komunikasi digital dan keberpihakan terhadap kepentingan publik. Menurut Raharja dan Qodir (2024), keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh bagaimana pemerintah mendesain narasi komunikasi yang inklusif, adaptif terhadap konteks lokal, serta berbasis data yang akurat dan dapat diverifikasi.

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini bertujuan untuk melakukan analisis kritis terhadap Portal Jabarprov sebagai instrumen layanan publik digital pemerintah daerah dengan menggunakan metode studi literatur. Penelitian ini mengkaji sejauh mana portal tersebut mampu memenuhi fungsinya sebagai media transparansi informasi, kanal interaksi masyarakat, serta fasilitator pelayanan daring yang responsif dan inklusif. Analisis dilakukan dengan mengacu pada literatur terkini, standar internasional e-government, serta hasil evaluasi akademik terhadap performa komunikasi digital pemerintah daerah di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritik maupun praktis dalam upaya

optimalisasi pemanfaatan teknologi digital di sektor pelayanan publik, khususnya di lingkup pemerintah.

B. KAJIAN PUSTAKA

Transformasi digital di Indonesia, khususnya di Provinsi Jawa Barat, telah menjadi fokus utama dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Penelitian oleh Nurhidayat et al. (2024) mengevaluasi tantangan implementasi e-government di Indonesia, menyoroti indeks pengembangan e-government (EGDI) Indonesia yang meningkat dari peringkat 107 pada 2018 menjadi 88 pada 2020. Namun, tantangan seperti heterogenitas standar data antarinstansi, kesenjangan infrastruktur ICT, dan kurangnya kompetensi SDM masih menjadi hambatan utama. Provinsi Jawa Barat sendiri telah menunjukkan langkah signifikan dalam transformasi menuju birokrasi digital, sejalan dengan visi pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Berbagai studi terkini menggambarkan capaian, tantangan, dan celah yang masih perlu diatasi dalam upaya ini, mulai dari penerapan TTE, pengembangan aplikasi mobile, hingga inisiatif smart province. Berikut adalah narasi terperinci berdasarkan literatur yang tersedia, dengan tambahan kalimat untuk memperjelas konteks dan transisi antar topik.

Studi oleh Yusuf et al. (2023) menyoroti implementasi TTE di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu pilar birokrasi digital. TTE telah meningkatkan efisiensi waktu, mempercepat pengiriman data, dan mengurangi kesalahan manusia, terutama dalam situasi disruptif seperti pandemi. Sistem ini memungkinkan proses administrasi yang lebih cepat dan aman tanpa ketergantungan pada dokumen fisik. Namun, keberhasilan TTE tidak lepas dari tantangan, seperti kebutuhan akan infrastruktur teknologi yang andal dan pelatihan bagi aparatur sipil negara (ASN) untuk memastikan adopsi yang konsisten. Penerapan TTE juga menunjukkan bahwa adaptasi terhadap teknologi baru memerlukan perubahan budaya kerja di kalangan birokrat, yang sering kali menjadi hambatan tersendiri.

Layanan G2C di Jawa Barat, seperti aplikasi SAMBARA untuk pajak kendaraan, menunjukkan komitmen untuk mempermudah akses masyarakat. Studi oleh Ramdani (2020) menemukan bahwa SAMBARA cukup user-friendly, namun konsistensi kinerja aplikasi dan aspek keadilan layanan seperti aksesibilitas bagi masyarakat di wilayah terpencil masih perlu diperbaiki. Tantangan ini sering kali berkaitan dengan kesenjangan infrastruktur digital antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Sementara itu, Nurrahman et al. (2021) mengidentifikasi enam indikator kunci dalam evaluasi aplikasi seperti Samsat Mobile: pengembangan konten, kompetensi SDM, konektivitas, hukum siber, antarmuka warga, dan modal. Meskipun Samsat Mobile berjalan baik, kekurangan dalam kompetensi SDM dan dukungan hukum multimodal menghambat potensi penuh layanan ini. Peningkatan kapasitas SDM dan harmonisasi regulasi antarinstansi menjadi langkah krusial untuk memastikan layanan ini inklusif dan efektif. Portal resmi jabarprov.go.id menjadi salah satu wajah digitalisasi Jawa Barat. Studi oleh Amaliah et al. (2023) menilai kualitas informasi portal ini menggunakan 20 indikator PAPA (*Privacy, Accuracy, Property, Accessibility*), dan menemukan bahwa akurasi serta keandalan informasi berada pada tingkat sangat baik. Hal ini menunjukkan komitmen untuk menyediakan informasi yang dapat dipercaya bagi masyarakat.

Inisiatif Jawa Barat yang berbasis *Smart Province* mencerminkan visi untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dalam tata kelola pemerintahan. Studi oleh Sholeh et al. (2023) menemukan bahwa kesiapan daerah bervariasi, beberapa wilayah telah maju dalam *governance* dan infrastruktur ICT, tetapi banyak daerah lain masih menerapkan digitalisasi secara parsial. Aplikasi seperti Pikobar, Sapawarga, K MOB, dan Sambara menunjukkan upaya menjangkau masyarakat melalui pendekatan mobile government. Namun, tantangan teknis seperti kompatibilitas sistem operasi dan integrasi

antarplatform masih menghambat penetrasi layanan ke wilayah pedesaan. Kesenjangan digital ini menegaskan perlunya investasi infrastruktur yang merata serta strategi komunikasi yang lebih inklusif untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Transformasi digital di Jawa Barat menunjukkan kemajuan melalui implementasi TTE, aplikasi G2C seperti SAMBARA dan Samsat Mobile, serta portal jabarprov.go.id. Namun, masih terdapat tantangan signifikan seperti lemahnya dukungan regulasi, rendahnya kompetensi SDM, serta kurangnya integrasi antarsistem dan data antarwilayah. Selain itu, aksesibilitas di wilayah pedesaan, minimnya sosialisasi, dan rendahnya interaktivitas layanan digital turut menghambat optimalisasi pelayanan. Dari berbagai tantangan tersebut, muncul sejumlah celah penelitian, antara lain: (1) evaluasi pengalaman dan kepuasan pengguna terhadap portal dan aplikasi digital; (2) analisis teknis integrasi antara layanan digital; (3) efektivitas pendampingan publik serta evaluasi biaya implementasi; dan (4) perlunya studi longitudinal untuk melihat keberlanjutan dan dampak jangka panjang digitalisasi terhadap pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang menurut Silverman (2022) adalah metode yang "memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan perilaku untuk memahami fenomena secara mendalam", dengan metode studi literatur sebagai teknik utama dalam pengumpulan dan analisis data, serta dilengkapi dengan observasi sebagai teknik pendukung untuk memperoleh gambaran empiris terkait implementasi portal digital pemerintahan daerah. Studi literatur dan observasi dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengkaji dan mengevaluasi berbagai sumber informasi akademik yang relevan mengenai implementasi Portal Jabarprov milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat (Madjid et al., 2024). Adapun observasi dilakukan secara non-partisipatif terhadap penggunaan dan tampilan fitur-fitur pada portal tersebut guna mendukung interpretasi data literatur dengan kondisi aktual. Data diperoleh dari berbagai referensi ilmiah yang terdiri atas artikel jurnal nasional terakreditasi (SINTA), jurnal internasional bereputasi, laporan resmi pemerintah, buku ilmiah, serta situs akademik terpercaya yang diterbitkan dalam rentang waktu lima tahun terakhir (2019–2024), dengan penekanan pada literatur tahun 2023–2024 guna memastikan relevansi dan kekinian data.

Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui pencarian sistematis menggunakan kata kunci seperti "Portal Jabarprov," "layanan publik digital," "e-government daerah," "komunikasi digital pemerintahan," dan "transformasi digital Jawa Barat" melalui platform daring seperti Google Scholar, Garuda Ristek-BRIN, SINTA, dan database jurnal institusi pendidikan tinggi. Selanjutnya, seluruh dokumen yang diperoleh dianalisis secara deskriptif-kualitatif dengan memfokuskan pada tema-tema utama seperti efektivitas portal digital, kualitas informasi, strategi komunikasi pemerintah, dan tantangan implementasi layanan publik berbasis teknologi informasi. Analisis dilakukan dengan cara mengidentifikasi pola-pola tematik, membandingkan temuan antar studi, serta menyintesis informasi untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai kinerja dan kontribusi Portal Jabarprov dalam konteks e-government di tingkat provinsi.

Validitas data dijaga melalui seleksi sumber yang ketat, yakni hanya menggunakan literatur yang telah melewati proses peer-review dan terbit di jurnal akademik yang kredibel. Selain itu, pendekatan triangulasi literatur diterapkan dengan mengontraskan temuan antar sumber guna menghindari bias interpretasi. Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu menyajikan analisis yang objektif dan mendalam mengenai dinamika pengelolaan portal pemerintahan daring.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jabar Digital Service (JDS) telah mencapai terobosan signifikan melalui “*Integrated Portal Jabar*” (IPJ), yang menyeragamkan arsitektur informasi dan Content Management System (CMS) untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Sejak 2021, IPJ diluncurkan bertahap menuju *Minimum Viable Product* (MVP) dengan fitur seperti *global search*, berita, informasi layanan publik, dan CMS terpadu. Integrasi data antar-OPD memungkinkan akses ke berbagai layanan, mulai dari kelahiran hingga penghapusan, dalam satu platform, mencerminkan prinsip *single sign-on* dan *one-stop service* sebagai standar *e-government* modern. menunjukkan bahwa transformasi digital di Jawa Barat melalui pendekatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) secara signifikan meningkatkan efisiensi pelayanan publik, keterbukaan informasi, dan keterlibatan masyarakat, terutama saat diintegrasikan dengan strategi komunikasi publik berbasis digital (Fardiah et al., 2024). Ekosistem Data Jabar, yang meliputi Satu Data, Open Data, Satu Peta, dan Dashboard Jabar, diluncurkan pada 2021 dan mengintegrasikan lebih dari 17.000 dataset dari 27 kabupaten/kota. Ekosistem ini meningkatkan indikator Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) provinsi secara signifikan. Dengan data visual yang bebas birokrasi, portal ini memenuhi indikator PAPA (*Privacy, Accuracy, Property, Accessibility*), memperkuat keterlibatan masyarakat dan kemitraan data untuk kebijakan berbasis bukti. Evaluasi terhadap aplikasi digital seperti PIKOBAR juga mengindikasikan bahwa meski secara umum memberikan manfaat besar, tantangan pada kinerja produk dan waktu respons tetap perlu diatasi agar pengalaman pengguna lebih optimal (Karniawati & Sansini, 2021)

Portal Jabarprov juga meningkatkan partisipasi publik melalui fitur seperti Sapawarga, yang awalnya ditujukan untuk ketua RW dan kini terbuka untuk umum, serta hotline berbasis chatbot WhatsApp dan mekanisme pengaduan publik untuk responsivitas pelayanan. Sapawarga secara khusus telah menjadi inovasi dalam model *mobile government* yang memungkinkan warga Jawa Barat mengakses informasi dan layanan secara langsung melalui perangkat digital (Rohimat, 2021). Namun, belum banyak kajian empiris yang mengevaluasi tingkat adopsi, respons masyarakat, atau dampak kanal ini terhadap kepuasan warga, yang menjadi celah penelitian penting. JDS tidak hanya fokus pada platform digital, tetapi juga memperkuat infrastruktur dan komunitas melalui program seperti Desa Digital dan Jabar Digital Community. Sinergi antara provinsi, kabupaten/kota, pemerintah, dan komunitas teknologi informasi lokal semakin solid, terutama dalam pelatihan, dukungan teknis, dan kerangka kerja kolaboratif, sejalan dengan paradigma *penta-helix* yang melibatkan pemerintah, masyarakat, akademisi, bisnis, dan komunitas. Untuk meningkatkan keterlibatan publik, JDS menggelar “JDXperience” pada, sebuah pameran seni yang menggabungkan teknologi, data, dan seni audio-visual. Pendekatan kreatif ini memperkuat literasi digital dan kesadaran publik tentang digitalisasi di luar ranah teknis pemerintahan (Valenita et al., 2022).

Meski portal terpadu menunjukkan kemajuan, tantangan seperti interoperabilitas data akibat heterogenitas standar antar-OPD dan kabupaten/kota masih ada, dengan biaya dan kompleksitas teknis sebagai kendala utama. Penelitian oleh Hakim et al. (2021) menunjukkan bahwa implementasi *e-government* melalui aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat telah berjalan cukup baik, tetapi masih ada beberapa kriteria yang perlu ditingkatkan, seperti pengembangan konten yang belum menyediakan aplikasi berbasis iOS, pembangunan kompetensi yang belum memiliki karyawan yang ahli dalam mengelola desain dan konten website, hukum siber yang hanya mengikuti aturan pemerintah pusat dan perlu penambahan ketentuan khusus, serta antarmuka warga yang hanya memiliki dua saluran (website dan aplikasi android) dan perlu pengembangan lebih lanjut. Selain itu, penelitian oleh Hanifa dan Noviaristanti (2020) menganalisis tingkat kematangan *e-government* pada 27 website pemerintah kabupaten dan kota di Jawa Barat dan menemukan bahwa sebagian besar portal berada pada Stage 1 (Kehadiran), dengan 15

kota/kabupaten, 9 pada Stage 2 (Interaksi), dan 3 tidak termasuk dalam tahap apa pun. Hal ini menunjukkan bahwa e-government di Jawa Barat masih berada pada tahap awal, dan perlu upaya lebih lanjut untuk mencapai tahap yang lebih tinggi, seperti transaksi dan integrasi.

Temuan terbaru menunjukkan bahwa meskipun Jabar Digital Service (JDS) telah memfasilitasi transformasi digital melalui portal terpadu dan aplikasi seperti Pikobar, tantangan dalam penerapan SPBE masih mencakup integrasi antar-sistem, pengelolaan data lintas OPD, dan partisipasi masyarakat yang belum merata. Evaluasi pada kabupaten-kabupaten di Indonesia memperlihatkan bahwa aspek tata kelola TIK seperti manajemen keamanan data, pengelolaan aset digital, dan ketersediaan sumber daya manusia terlatih masih menjadi faktor penghambat utama efektivitas implementasi SPBE (Juli Astuti et al., 2021). Selain itu, kesenjangan digital dan rendahnya literasi digital di tingkat lokal juga menurunkan efisiensi pelayanan publik digital, terutama di wilayah perdesaan yang belum terjangkau infrastruktur teknologi secara memadai (Natika, 2024). Sementara itu, beberapa instansi pemerintah daerah juga belum sepenuhnya mengadopsi prinsip-prinsip good governance dalam pelaksanaan SPBE, yang menuntut peningkatan transparansi, akuntabilitas, serta dasar hukum yang lebih kuat di atas Perpres No. 95 Tahun 2018 agar pelaksanaannya dapat berlangsung optimal (Rusdy & Flambonita, 2023).

Secara keseluruhan, Portal Jabarprov dan ekosistem JDS telah menunjukkan kemajuan dalam mewujudkan pemerintahan digital melalui integrasi data dan layanan, peningkatan kualitas informasi, kolaborasi komunitas, dan inovasi kreatif. Namun, optimalisasi potensi portal ini memerlukan evaluasi empiris terhadap penggunaan masyarakat, standarisasi data dan konten, serta peningkatan kapasitas OPD dan kabupaten/kota. Ini juga membuka peluang penelitian lebih lanjut untuk mengukur dampak portal terhadap kepercayaan publik dan efektivitas pelayanan.

E. SIMPULAN

Berdasarkan hasil studi literatur yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Portal Jabarprov telah memainkan peran penting dalam mendukung transformasi digital pemerintahan di Provinsi Jawa Barat melalui penyediaan informasi yang akurat, integrasi layanan publik, serta penguatan kanal komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Keberadaan Jabar Digital Service (JDS) sebagai pengelola utama turut memperkuat infrastruktur digital, memperluas partisipasi warga, dan mendorong kolaborasi lintas sektor dalam ekosistem digital yang inklusif. Meskipun demikian, tantangan dalam hal interoperabilitas data, keberlanjutan pembaruan konten, dan evaluasi pengalaman pengguna masih menjadi pekerjaan rumah yang perlu ditangani secara sistematis. Oleh karena itu, diperlukan strategi penguatan kelembagaan, peningkatan literasi digital, serta evaluasi berbasis data yang lebih komprehensif agar Portal Jabarprov dapat terus berkembang sebagai model pelayanan publik digital yang adaptif, partisipatif, dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Aditya, S. K., Alfiani, H., Sensuse, D. I., Lusa, S., Putro, P. A. W., & Indriasari, S. (2024). Investigating E-Government Adoption: The Intention to Use MyASN Application by Indonesian National Civil Service Agency (NCSA). *Journal of Government and Civil Society*, 8(1), 43. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v8i1.10890>
- Amaliah, St. M., Hafiar, H., & Dewi, R. (2023). Analisis Aksesibilitas Website Pemerintah Provinsi Indonesia Sebagai Implementasi Corporate Digital Responsibility terhadap E-Government. *Prologia*, 7(2), 473–486. <https://doi.org/10.24912/pr.v7i2.24456>
- Fardiah, D., Darmawan, F., Rinawati, R., Supaat, V. E. M., & Hadnansyah, E. (2024). Digital transformation through electronic-based government system performance as

- public relations strategy. *PRofesi Humas*, 9(1), 23–48.
<https://doi.org/10.24198/prh.v9i1.56095>
- Hakim, R., Umam, K., & Anwar, H. S. (2021). Implementation of E-Government through the Samsat Mobile Jawa Barat at the Regional Revenue Agency of West Java Province. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 13(2).
<https://doi.org/10.15575/jpan.v13i2.13867>
- Hanifa, N., & Noviaristanti, S. (2020). ANALISIS MATURITY STAGE E-GOVERNMENT 27 WEBSITES PEMERINTAH KABUPATEN DAN KOTA DI JAWA BARAT [Master's thesis]. Universitas Telkom.
- Juli Astuti, N. P., Sukarsa, I. M., & Sunia Raharja, I. M. (2021). Analisis Aspek Penerapan SPBE pada Salah Satu Kabupaten di Indonesia. *JITTER : Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Komputer*, 2(3), 571. <https://doi.org/10.24843/JTRTI.2021.v02.i03.p16>
- Karniawati, N., & Sansini, S. O. (2021). Performance Analysis in E-Government Management through Pusat Informasi & Koordinasi Covid-19 Jawa Barat (PIKOBAR) Aplication. *Proceeding of International Conference on Business, Economics, Social Sciences, and Humanities*, 2, 704–709.
<https://doi.org/10.34010/icobest.v2i.336>
- Madjid, U., Kawuryan, M. W., Averus, A., & Triyanto, T. (2024). Communication in Digital-Based Public Services in Regional Government of West Java Province. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 48–61.
<https://doi.org/10.33701/jtp.v16i1.3778>
- Natika, L. (2024). TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: MENUJU PELAYANAN MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK. *The World of Public Administration Journal*. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>
- Nurhidayat, N., Nurmandi, A., & Misran, M. (2024). Evaluation of the Challenges of E-Government Implementation: Analysis of the E-Government Development Index in Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(2), 371–383.
<https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i2.52759>
- Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). PEMANFAATAN WEBSITE SEBAGAI BENTUK DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN GARUT. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 78–95.
<https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126>
- Pahlevi, M. R., & Tri Lestari, M. (2024). Strategi Komunikasi Digital Jabar Digital Service Dalam Upaya Transformasi Layanan Publik Digital. In Desember (Vol. 11, Issue 6).
- Pratiwi, O. N., Nahrudin, Z., Aina, A. N., & Arifin, I. (2023). RESPONSIVITAS PEMERINTAH MELALUI ELEKTRONIK GOVERNMENT (E-GOV) DI KOTA MAKASSAR. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1), 61–81.
<https://doi.org/10.33509/jan.v29i1.2255>
- Raharja, J., & Qodir, Z. (2024). Relationship Between E-Government, E-Participation, Human Development, and Its Effect on Democracy in Asia. *Journal of Government and Civil Society*, 8(1), 91. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v8i1.9105>
- Ramdani, A. (2020). ANALISIS DESKRIPTIF TERHADAP INOVASI LAYANAN APLIKASI SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat). *Jurnal Academia Praja*, 3(01), 37–43. <https://doi.org/10.36859/jap.v3i01.141>
- Rohimat, M. F. (2021). Tinjauan Mobile Government Dalam Pemanfaatan Peluang Digital di Provinsi Jawa Barat. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 252–261.
<https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i2.3433>
- Rusdy, R. M. I. R., & Flambonita, S. (2023). PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DI PEMERINTAH DAERAH UNTUK

-
- MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. Lex LATA, 5(2).
<https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>
- Silverman, D. (2022). *Doing Qualitative Research* (6th ed.). Sage Publications.
- Turner, M., Prasojo, E., & Sumarwono, R. (2022). The challenge of reforming big bureaucracy in Indonesia. *Policy Studies*, 43(2), 333–351.
<https://doi.org/10.1080/01442872.2019.1708301>
- Valenita, S., Ramdani, E. M., Dawud, J., & Nurliawati, N. (2022). Layanan Kesehatan Digital Pascapandemi melalui Pusat Koordinasi dan Informasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar). *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 25(2), 185. <https://doi.org/10.31845/jwk.v25i2.764>
- Yusuf, R. R., Asropi, A., & Azizah, N. S. (2023). Implementasi Birokrasi Digital di Indonesia : Studi Kasus Tanda Tangan Elektronik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(4).
<https://doi.org/10.33005/jdg.v12i4.3405>