GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan
ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)
Volume 13 Nomor 11 November 2026

KERANGKA KONSEPTUAL MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN PUBLIK DIGITAL BERBASIS INTEGRASI MODEL CIPP DAN KRITERIA WILLIAM N. DUNN

Fitri Amalia[1], Zulkarnaini[2]
[1,2]Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poiltik, Universitas Riau
Email Korespondensi: fitriamaliapity@gmail.com
Email: zulkarnainfisip@lecturer.unri.ac.id

ABSTRACT

Monitoring and evaluation (M&E) of digital public services (SPBE) in Indonesia currently remain focused on administrative compliance and technical outputs, thereby overlooking substantive policy impacts and citizen inclusivity. Employing a qualitative conceptual synthesis and critical literature review methodology, this study formulates the CIPP–Dunn Integration Matrix, which combines the program evaluation stages of the CIPP model (Context, Input, Process, Product) with William N. Dunn's six policy evaluation criteria. This integration yields an operational instrument designed to bridge the implementation gap, prevent digital exclusion, and ensure that digital transformation genuinely creates public value.
Keywords: CIPP Model, Digital Public Service, Policy Evaluation, William N. Dunn.

ABSTRAK

Monitoring dan evaluasi (Monev) layanan publik digital (SPBE) di Indonesia saat ini masih berfokus pada kepatuhan administratif serta keluaran teknis, sehingga mengabaikan dampak substantif kebijakan dan inklusivitas warga. Melalui metode sintesis konseptual kualitatif dan tinjauan literatur kritis, kajian ini merumuskan Matriks Integrasi CIPP–Dunn yang menggabungkan tahapan evaluasi program model CIPP (*Context*, *Input*, *Process*, *Product*) dengan enam kriteria evaluasi kebijakan William N. Dunn. Integrasi ini menghasilkan instrumen operasional untuk menjembatani kesenjangan implementasi, mencegah eksklusi digital, dan memastikan transformasi digital benar-benar menciptakan nilai publik.
Kata kunci: Model CIPP, Layanan Publik Digital, Evaluasi Kebijakan, William N. Dunn.

PENDAHULUAN

Transformasi digital pada sektor publik telah menjadi agenda strategis utama pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, melalui penerbitan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini mendorong instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk mendigitalisasi proses bisnis birokrasi guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya (Fischer et al., 2021; Kuhlmann & Heuberger, 2023). Berbagai inovasi layanan berbasis aplikasi mulai dari administrasi kependudukan, perizinan terpadu, layanan pencatatan nikah, hingga pelaporan pengaduan masyarakat, kini menjadi wajah baru interaksi antara negara dan warga negara.

Meskipun akselerasi adopsi teknologi informasi dalam birokrasi berlangsung masif, tingginya kuantitas aplikasi layanan publik tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Banyak inisiatif layanan publik digital menghadapi fenomena kesenjangan implementasi (*implementation gap*), di mana sistem informasi berhasil dibangun dan diluncurkan secara administratif, tetapi mengalami stagnasi dalam pemanfaatan, rendahnya tingkat kepuasan pengguna, tumpang tindih basis data, hingga munculnya eksklusi digital bagi kelompok masyarakat rentan yang

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)
Volume 13 Nomor 11 November 2026

memiliki keterbatasan literasi dan infrastruktur teknologi (Vassilakopoulou & Hustad, 2023; Pérez-Morote et al., 2020).

Permasalahan tersebut berakar kuat pada lemahnya desain sistem monitoring dan evaluasi (Monev) yang diterapkan oleh instansi penyelenggara kebijakan. Dalam praktik birokrasi konvensional, evaluasi program digital kerap direduksi menjadi aktivitas pelaporan administratif rutin yang berorientasi pada serapan anggaran dan indikator keluaran teknis (*output-oriented*), seperti jumlah unduhan aplikasi, persentase waktu aktif server (*uptime*), atau sekadar kelengkapan dokumen regulasi (Criado & Gil-Garcia, 2022). Pendekatan evaluatif yang sempit ini gagal menjawab pertanyaan mendasar dalam kebijakan publik: apakah layanan digital tersebut benar-benar memecahkan masalah warga, menjamin keadilan akses bagi seluruh lapisan masyarakat, dan selaras dengan tujuan nilai publik (*public value*) yang diharapkan?

Untuk menjawab kompleksitas evaluasi layanan digital yang bersifat sosio-teknis tersebut, penelitian ini menggunakan dua landasan teori utama yang saling melengkapi, yakni Model Evaluasi Program CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang digagas oleh Daniel L. Stufflebeam dan Teori Enam Kriteria Evaluasi Kebijakan Publik yang dirumuskan oleh William N. Dunn. Pemilihan kedua kerangka teori ini didasarkan pada argumen epistemologis dan operasional bahwa layanan publik digital tidak dapat dinilai hanya sebagai proyek perangkat lunak semata, melainkan harus dievaluasi secara simultan sebagai sistem manajemen program dan instrumen kebijakan publik.

Secara spesifik, alasan penggunaan model evaluasi CIPP dalam kajian evaluasi modern (Zhang et al., 2021) adalah keunggulannya dalam menyediakan kerangka kerja manajerial yang berkesinambungan sepanjang siklus hidup program, mulai dari analisis kebutuhan lingkungan (*context*), kesiapan sumber daya dan arsitektur sistem (*input*), pengawalan operasional harian (*process*), hingga pengukuran hasil akhir (*product*). Pendekatan ini sangat krusial untuk mendeteksi hambatan teknis dan administratif sejak dini (*monitoring formatif*). Namun, model CIPP cenderung berfokus pada efisiensi manajerial-operasional internal dan kurang memiliki ketajaman normatif untuk mengukur dimensi keadilan sosial maupun ketepatan tujuan kebijakan secara makro.

Oleh karena itu, kerangka evaluasi kebijakan William N. Dunn sebagaimana diulas dalam literatur analisis kebijakan kontemporer (Howlett et al., 2020; Cairney, 2021) dipilih sebagai teori pendamping karena menawarkan enam kriteria evaluatif yang kuat secara substantif dan normatif, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Kriteria Dunn beralasan kuat untuk digunakan karena mampu menguji apakah layanan digital tersebut benar-benar memecahkan masalah publik (kecukupan dan ketepatan) serta menjamin keadilan distribusi manfaat bagi kelompok rentan (perataan dan responsivitas), dimensi nilai publik yang sering terabaikan dalam evaluasi teknis sistem informasi, meskipun kriteria Dunn sendiri sulit dioperasionalisasikan tanpa struktur tahapan siklus hidup seperti yang dimiliki model CIPP.

Berdasarkan kesenjangan konseptual dan empiris tersebut, diperlukan sebuah kerangka kerja evaluatif yang mampu menjembatani dimensi manajerial-teknis pengembangan layanan digital dengan dimensi normatif-substantif kebijakan publik. Artikel ini bertujuan membangun kerangka konseptual monitoring dan evaluasi layanan publik digital melalui integrasi sistematis antara model evaluasi CIPP dan enam kriteria evaluasi kebijakan William N. Dunn. Integrasi kedua model ini diharapkan menghasilkan instrumen konseptual yang utuh bagi pembuat kebijakan, pengelola SPBE, dan akademisi dalam menilai kinerja, akuntabilitas, serta keberlanjutan transformasi layanan publik digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis artikel konseptual (*conceptual paper*) yang berfokus pada sintesis teori dan pengembangan kerangka kerja evaluatif guna menjembatani kesenjangan antarteori serta merumuskan model pemikiran baru yang aplikatif dalam praktik tata kelola publik (Jaakkola, 2020; Reese, 2023; Vargo & Koskela-Huotari, 2020). Penyusunan kerangka konseptual dilakukan melalui empat tahapan sistematis, yakni: (1) problematisasi praktik monitoring dan evaluasi layanan publik digital melalui telaah kritis literatur *e-Government* dan evaluasi SPBE; (2) penelaahan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)
Volume 13 Nomor 11 November 2026

mendalam terhadap model evaluasi program CIPP dan kerangka enam kriteria evaluasi kebijakan William N. Dunn sebagai pilar kajian; (3) analisis komparatif untuk memetakan kekuatan, keterbatasan, dan titik temu (*intersection*) antara dimensi manajerial-siklus hidup CIPP dan dimensi nilai-dampak Dunn; serta (4) sintesis konseptual dengan merumuskan Matriks Integrasi CIPP–Dunn beserta indikator operasional dan mekanisme umpan balik berkelanjutan (*continuous feedback loop*) yang selaras dengan ekosistem layanan publik digital.

PEMBAHASAN

Problematika Monitoring dan Evaluasi Layanan Publik Digital

Layanan publik digital memiliki karakteristik yang jauh lebih kompleks dibandingkan layanan birokrasi konvensional karena sifatnya yang sosio-teknis (*socio-technical system*). Keberhasilan sebuah layanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh keandalan perangkat lunak dan infrastruktur jaringan, tetapi juga oleh kesiapan regulasi, kapasitas sumber daya manusia aparatur, perubahan budaya kerja birokrasi, serta literasi dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna akhir (Matheus et al., 2020; Bertot et al., 2022). Ketika salah satu komponen ini diabaikan, digitalisasi justru berisiko memindahkan kerumitan birokrasi manual ke dalam ruang digital (*digitizing bureaucracy*) tanpa menghasilkan penyederhanaan proses maupun peningkatan nilai publik.

Dalam konteks ini, praktik monitoring dan evaluasi layanan publik digital sering kali terjebak pada tiga bias utama. Pertama, bias teknosentris, yakni kecenderungan menilai keberhasilan program semata-mata dari kecanggihan fitur teknologi, desain antarmuka, atau ketersediaan sistem daring, tanpa menguji apakah sistem tersebut benar-benar menyelesaikan permasalahan riil pengguna. Kedua, bias kepatuhan administratif, di mana evaluasi dilakukan hanya untuk memenuhi kewajiban pelaporan berkala dan audit formalitas, sehingga indikator kinerja lebih banyak mengukur aktivitas (misalnya jumlah sosialisasi atau dokumen standar operasional) daripada perubahan dampak (*outcome*). Ketiga, bias evaluasi sumatif yang terlambat, yaitu evaluasi yang baru dilakukan setelah proyek selesai dan anggaran terserap sepenuhnya, sehingga kegagalan desain sistem atau hambatan adopsi di lapangan tidak terdeteksi sejak dini melalui mekanisme monitoring formatif.

Komplementaritas Model Evaluasi CIPP dan Kriteria William N. Dunn

Untuk mengatasi keterbatasan evaluasi konvensional tersebut, diperlukan perpaduan antara kerangka evaluasi yang mampu mengawal proses secara longitudinal dan kerangka evaluasi yang mampu menguji kualitas kebijakan secara substantif. Model CIPP yang diperkenalkan oleh Stufflebeam sebagaimana dikaji dalam perkembangan evaluasi modern (Zhang et al., 2021; Finney, 2020) memandang evaluasi bukan sekadar untuk membuktikan (*to prove*), melainkan untuk memperbaiki (*to improve*). Model ini membagi objek evaluasi ke dalam empat dimensi berurutan: (1) *Context evaluation*, yang menilai kebutuhan, permasalahan, aset, dan peluang dalam lingkungan kebijakan sebelum sistem dirancang; (2) *Input evaluation*, yang menilai kelayakan strategi, arsitektur sistem, alokasi anggaran, regulasi pendukung, dan kesiapan sumber daya manusia; (3) *Process evaluation*, yang memantau pelaksanaan operasional layanan secara langsung, kepatuhan terhadap alur kerja, serta hambatan teknis maupun prosedural di lapangan; dan (4) *Product evaluation*, yang mengukur capaian keluaran dan dampak layanan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Meskipun model CIPP sangat unggul dalam memetakan tahapan siklus hidup program layanan digital, penerapannya secara mandiri berpotensi tetap bersifat manajerial-internal jika tidak dilengkapi dengan standar nilai kebijakan publik yang tegas. Pada titik inilah enam kriteria evaluasi kebijakan William N. Dunn dalam kerangka analisis kebijakan kontemporer (Howlett et al., 2020; Cairney, 2021) memberikan kontribusi krusial. Dunn menetapkan bahwa kinerja suatu kebijakan publik harus diuji melalui enam dimensi: (1) Efektivitas (*effectiveness*), yakni sejauh mana hasil yang diinginkan tercapai; (2) Efisiensi (*efficiency*), yakni seberapa besar usaha atau sumber daya yang diperlukan untuk mencapai hasil tersebut; (3) Kecukupan (*adequacy*), yakni seberapa jauh pencapaian hasil mampu memecahkan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)
Volume 13 Nomor 11 November 2026

masalah yang dihadapi masyarakat; (4) Perataan (*equity*), yakni sejauh mana biaya dan manfaat terdistribusi secara adil kepada seluruh kelompok masyarakat, termasuk kelompok rentan; (5) Responsivitas (*responsiveness*), yakni seberapa jauh kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok masyarakat tertentu; dan (6) Ketepatan (*appropriateness*), yakni apakah tujuan yang dikejar memang bernilai dan layak secara substantif bagi kepentingan publik.

Analisis komparatif menunjukkan hubungan komplementer yang sangat erat di antara keduanya. Model CIPP menyediakan struktur arsitektural 'kapan dan di bagian mana' monitoring serta evaluasi harus dijalankan (dimensi struktural-proses), sedangkan kriteria William N. Dunn menyediakan parameter 'standar nilai apa' yang harus diukur pada setiap tahap tersebut (dimensi normatif-substantif). Dengan menyilangkan keduanya, evaluator tidak hanya bertanya apakah proses pengembangan dan operasional aplikasi berjalan sesuai rencana (CIPP), tetapi juga memastikan bahwa setiap tahapan tersebut memenuhi prinsip efisiensi, keadilan akses, responsivitas, dan ketepatan sasaran kebijakan (Dunn).

Konstruksi Kerangka Konseptual Integrasi CIPP–Dunn pada Layanan Publik Digital

Integrasi antara model CIPP dan kriteria William N. Dunn dirumuskan ke dalam sebuah kerangka kerja evaluasi terpadu yang bekerja secara siklikal. Pada setiap fase CIPP, kriteria Dunn yang paling relevan diintegrasikan sebagai tolak ukur kinerja utama (*key evaluative indicators*) untuk memastikan konsistensi antara perencanaan digital dan dampak publik, sebagaimana dipetakan secara sistematis pada tabel dibawah ini.

Tabel 1: Matriks Integrasi Model CIPP dan Kriteria Evaluasi William N. Dunn pada Layanan Publik Digital

Tahap Model CIPP	Fokus Evaluasi Layanan Digital	Kriteria Dunn yang Diintegrasikan	Indikator Operasional Monitoring & Evaluasi
1. *Context* (Evaluasi Konteks & Kebutuhan)	Identifikasi masalah layanan konvensional, kesiapan ekosistem digital daerah, dan urgensi transformasi digital.	Ketepatan (*Appropriateness*) & Responsivitas (*Responsiveness*)	• Kesesuaian tujuan digitalisasi dengan kebutuhan riil masyarakat (bukan sekadar tren proyek). • Pemetaan tingkat literasi digital dan kesenjangan akses internet warga sebelum perancangan sistem.
2. *Input* (Evaluasi Masukan & Desain Sistem)	Kesiapan regulasi (SOP/Perda), alokasi anggaran TI, arsitektur aplikasi, interoperabilitas data, dan kompetensi SDM.	Efisiensi (*Efficiency*) & Kecukupan (*Adequacy*)	• Rasio anggaran pembangunan/pemeliharaan sistem terhadap proyeksi penghematan biaya birokrasi. • Kecukupan kapasitas server, keamanan siber, dan jumlah operator/admin layanan dibandingkan volume pemohon.
3. *Process* (Monitoring Proses & Operasional)	Pelaksanaan layanan harian, keandalan sistem, waktu penyelesaian transaksi, dan mekanisme bantuan pengguna.	Efisiensi (*Efficiency*), Perataan (*Equity*), & Responsivitas (*Responsiveness*)	• Pemangkasan waktu tunggu dan alur birokrasi (SLA digital) secara nyata. • Ketersediaan kanal pendampingan (*assisted digital service*) bagi lansia, disabilitas, dan warga non-digital. • Kecepatan tindak lanjut atas keluhan/bug sistem.
4. *Product* (Evaluasi Keluaran &	Kinerja output transaksi digital, tingkat adopsi	Efektivitas (*Effectiveness*), Kecukupan	• Persentase penyelesaian layanan tuntas secara daring tanpa harus kembali ke loket fisik.

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)
Volume 13 Nomor 11 November 2026

Dampak)	masyarakat, kepuasan pengguna, dan perubahan kualitas tata kelola.	(*Adequacy*), Perataan (*Equity*), & Ketepatan (*Appropriateness*)	• Pemerataan pemanfaatan layanan lintas wilayah (perkotaan vs pinggiran). • Peningkatan indeks kepuasan masyarakat dan pencegahan praktik pungutan liar.

Sumber: Sintesis Konseptual (diadaptasi dari Zhang et al., 2021; Howlett et al., 2020).

Berdasarkan Matriks Integrasi pada tabel diatas, operasionalisasi kerangka kerja ini bekerja dalam dua mekanisme yang saling terhubung, yaitu monitoring formatif berkelanjutan dan evaluasi sumatif berbasis dampak. Pada tahapan *Context*, *Input*, dan *Process*, fungsi monitoring formatif memegang peranan dominan sebagai sistem peringatan dini (*early warning system*). Misalnya, apabila pada tahap *Process* ditemukan bahwa aplikasi berjalan cepat secara teknis namun tidak dapat diakses oleh kelompok masyarakat berpendidikan rendah atau wilayah dengan sinyal lemah, maka kriteria Perataan (*Equity*) dan Responsivitas (*Responsiveness*) segera memicu koreksi kebijakan berupa penyediaan loket bantuan hibrida atau penyederhanaan antarmuka pengguna.

Selanjutnya, pada tahap *Product*, evaluasi sumatif dan evaluasi pasca-implementasi (*ex-post evaluation*) dijalankan dengan mengombinasikan kriteria Efektivitas, Kecukupan, Perataan, dan Ketepatan. Pada fase ini, keberhasilan layanan publik digital tidak lagi diukur dari seberapa banyak akun terdaftar, melainkan dari sejauh mana masalah antrean, biaya transaksi warga, dan ketimpangan akses pelayanan berhasil diselesaikan secara tuntas. Hasil evaluasi pada tahap Product kemudian diumpanbalikkan kembali ke tahap *Context* dan *Input* untuk siklus pembaruan kebijakan berikutnya, sehingga menciptakan ekosistem pembelajaran kebijakan yang adaptif.

Implikasi Manajerial dan Tata Kelola Implementasi

Penerapan kerangka konseptual integrasi CIPP–Dunn membawa sejumlah implikasi penting bagi tata kelola penyelenggaraan layanan publik digital di Indonesia. Pertama, diperlukan pergeseran desain indikator kinerja utama (*Key Performance Indicators*) pada instansi penyelenggara SPBE dari indikator yang bersifat *output*-teknis menuju indikator *outcome*-sosial. Unit pengelola teknologi informasi tidak dapat bekerja secara terpisah dari unit perancang kebijakan dan pelayanan publik; keduanya harus berkolaborasi dalam merumuskan instrumen monitoring yang menggabungkan log data sistem (*system analytics*) dengan umpan balik kualitatif warga.

Kedua, kerangka ini menegaskan bahwa keadilan akses (*equity*) harus ditempatkan sebagai indikator wajib dalam setiap evaluasi transformasi digital sektor publik. Tanpa memasukkan kriteria perataan ke dalam fase *Process* dan *Product*, digitalisasi berpotensi memperlebar kesenjangan pelayanan antara kelompok masyarakat yang melek digital dan kelompok rentan. Oleh karena itu, mekanisme evaluasi harus secara eksplisit mengukur tingkat inklusivitas layanan serta ketersediaan kanal alternatif bagi warga yang mengalami hambatan akses digital.

KESIMPULAN

Monitoring dan evaluasi layanan publik digital menuntut kerangka analitis yang mampu menangkap kompleksitas teknis sistem informasi sekaligus nilai-nilai substantif pelayanan publik, sebab penggunaan model evaluasi tunggal sering menyisakan celah antara fokus manajerial-operasional internal dan evaluasi kebijakan makro. Melalui sintesis konseptual, integrasi model evaluasi CIPP (*Context*, *Input*, *Process*, *Product*) dan enam kriteria evaluasi kebijakan William N. Dunn terbukti menghasilkan kerangka evaluasi yang saling melengkapi, di mana model CIPP menyediakan struktur pengawalan longitudinal sepanjang siklus hidup program dan kriteria Dunn memberikan standar uji normatif guna memastikan layanan digital berjalan efisien, adil, responsif, serta tepat sasaran. Secara praktis, Matriks Integrasi CIPP–Dunn ini dapat menjadi rujukan awal bagi instansi pemerintah dalam menyusun instrumen monitoring berkala dan evaluasi pasca-implementasi SPBE, sementara untuk pengembangan akademik selanjutnya kerangka

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)
Volume 13 Nomor 11 November 2026

konseptual ini perlu diuji validitas empirisnya melalui studi kasus campuran (*mixed-methods*) pada berbagai sektor layanan publik digital di tingkat daerah maupun pusat.

REFERENSI

Bertot, J. C., Estevez, E., & Janowski, T. (2022). Digital government and public service innovation: Socio-technical perspectives. Government Information Quarterly, 39(2), 101680.

Cairney, P. (2021). The politics of evidence-based policy making. Palgrave Pivot.

Criado, J. I., & Gil-Garcia, J. R. (2022). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. International Journal of Public Sector Management, 35(4), 413–428. https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2022-279

Finney, T. L. (2020). Confirmative evaluation: New CIPP evaluation model. Journal of Modern Applied Statistical Methods, 18(2), eP3568. https://doi.org/10.22237/jmasm/1604190060

Fischer, C., Heuberger, M., & Heine, M. (2021). The impact of digitalization in the public sector: A systematic literature review. Der moderne staat – Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management, 14(1), 3–23. https://doi.org/10.3224/dms.v14i1.13

Howlett, M., Ramesh, M., & Perl, A. (2020). Studying public policy: Principles and processes (4th ed.). Oxford University Press.

Jaakkola, E. (2020). Designing conceptual articles: Four approaches. AMS Review, 10(1–2), 18–26. https://doi.org/10.1007/s13162-020-00161-0

Kuhlmann, S., & Heuberger, M. (2023). Digital transformation going local: Implementation, impacts and constraints from a German perspective. Public Money & Management, 43(2), 147–155. https://doi.org/10.1080/09540962.2021.1939584

Luft, J. A., Jeong, S., Idsardi, R., & Gardner, G. (2022). Literature reviews, theoretical frameworks, and conceptual frameworks: An introduction for new biology education researchers. CBE—Life Sciences Education, 21(3), rm33. https://doi.org/10.1187/cbe.21-05-0134

Matheus, R., Janssen, M., & Maheshwari, D. (2020). Data science empowering the public: Data-driven dashboards for transparent and accountable decision-making in smart cities. Government Information Quarterly, 37(3), 101284. https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.01.006

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. Technological Forecasting and Social Change, 154, 119973. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973

Reese, S. D. (2023). Writing the conceptual article: A practical guide. Digital Journalism, 11(7), 1195–1210. https://doi.org/10.1080/21670811.2021.2009353

Vargo, S. L., & Koskela-Huotari, K. (2020). Advancing conceptual-only articles in marketing. AMS Review, 10(1–2), 1–5. https://doi.org/10.1007/s13162-020-00173-w

Vassilakopoulou, P., & Hustad, E. (2023). Bridging digital divides: A literature review and research agenda for information systems research. Information Systems Frontiers, 25(3), 955–969. https://doi.org/10.1007/s10796-020-10096-3

Zhang, G., Zeller, N., Griffith, R., Metcalf, D., Williams, J., Shea, C., & Misulis, K. (2021). Using the Context, Input, Process, and Product Evaluation Model (CIPP) as a comprehensive framework to guide the planning, implementation, and assessment of service-learning programs. Journal of Higher Education Outreach and Engagement, 25(2), 57–84.