

KINERJA PENERAPAN SIAK DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL MAMUJU

Enjelina Kato¹⁾, Dela Prisilia²⁾, Hari Yeni³⁾

¹⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia
Email: enjelinakato60@gmail.com

²⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia
Email: dellaadellaa237@gmail.com

³⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia
Email: hariyeni7@gmail.com

Abstract

Digital transformation in the public sector has encouraged various government agencies to begin utilizing information systems as a means of improving efficiency and service quality. One manifestation of this effort is the implementation of the Population Administration Information System (SIAK) at the Population and Civil Registration Office. This study aims to assess the performance of SIAK implementation in supporting increased employee work efficiency at the Population and Civil Registration Office of Mamuju Regency. The approach used was quantitative with descriptive methods. Data were obtained through observation, distribution of questionnaires to employees using SIAK, and documentation studies. The results show that the use of SIAK has a positive impact on employee performance efficiency, particularly in terms of speed of service completion, population data accuracy, and smooth work processes. However, the implementation of this system still faces several obstacles, particularly related to network quality and differences in technical capabilities among employees. Therefore, efforts to improve infrastructure and strengthen human resource competencies are needed continuously to optimize SIAK utilization.

Keywords: SIAK, Performance Efficiency, Employee Performance, Public Service.

Abstrak

Transformasi digital di sektor publik mendorong berbagai instansi pemerintah untuk mulai memanfaatkan sistem informasi sebagai sarana peningkatan efisiensi dan mutu pelayanan. Salah satu wujud dari upaya tersebut adalah penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kinerja penerapan SIAK dalam mendukung peningkatan efisiensi kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, penyebaran kuesioner kepada pegawai yang menggunakan SIAK, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan SIAK memberikan dampak positif terhadap efisiensi kinerja pegawai, terutama dalam hal kecepatan penyelesaian layanan, ketepatan data kependudukan, dan kelancaran proses kerja. Namun demikian, penerapan sistem ini masih menghadapi sejumlah kendala, khususnya terkait kualitas jaringan dan perbedaan kemampuan teknis antarpegawai. Oleh karena itu, upaya peningkatan infrastruktur serta penguatan kompetensi sumber daya manusia perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pemanfaatan SIAK dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: SIAK, Efisiensi Kinerja, Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, terutama pada sektor pelayanan publik. Digitalisasi birokrasi kini menjadi salah satu strategi utama pemerintah dalam upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, sistem informasi tidak lagi sekadar dipandang sebagai alat bantu administratif, tetapi telah berkembang menjadi instrumen strategis yang memengaruhi kinerja aparatur serta capaian organisasi secara keseluruhan. Administrasi kependudukan, sebagai salah satu bidang pelayanan publik yang bersifat mendasar, menuntut pengelolaan data yang akurat, cepat, dan berkelanjutan, mengingat data kependudukan menjadi rujukan bagi berbagai kebijakan publik dan layanan sosial.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dikembangkan untuk menjawab kebutuhan akan pengelolaan data kependudukan yang terintegrasi dan terstandar. Melalui sistem ini, proses pencatatan peristiwa kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan secara digital, sehingga diharapkan dapat meminimalkan berbagai permasalahan yang kerap muncul dalam sistem manual, seperti keterlambatan pelayanan, duplikasi data, dan kesalahan administrasi. Dengan penerapan SIAK, pelayanan administrasi kependudukan diarahkan menjadi lebih tertata, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dituntut untuk mampu mengimplementasikan SIAK secara optimal. Tuntutan ini sejalan dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, tepat, dan mudah diakses. Namun dalam praktiknya, penerapan sistem informasi di lingkungan birokrasi tidak selalu berjalan mulus. Berbagai kendala masih dijumpai, baik yang berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur teknologi, kualitas jaringan, maupun kesiapan sumber daya manusia sebagai pengguna sistem.

Selain aspek teknis, perhatian juga perlu diarahkan pada dampak penerapan SIAK terhadap kinerja pegawai sebagai pelaksana utama pelayanan. Penerapan sistem informasi tidak serta-merta menjamin peningkatan kinerja jika tidak diimbangi dengan kemampuan pengguna, kesesuaian sistem dengan kebutuhan kerja, serta dukungan organisasi dalam bentuk pelatihan dan pengembangan kompetensi. Dengan demikian, efisiensi kerja pegawai sangat dipengaruhi oleh sejauh mana sistem informasi benar-benar dapat dimanfaatkan secara efektif dalam proses kerja sehari-hari.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem informasi administrasi kependudukan memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, sebagian besar kajian tersebut masih menitikberatkan pada aspek kepuasan masyarakat atau efektivitas pelayanan secara umum. Kajian yang secara khusus mengulas efisiensi kinerja pegawai sebagai dampak langsung dari penerapan SIAK, khususnya pada tingkat pemerintah daerah, masih relatif terbatas. Kondisi ini

membuka ruang bagi penelitian yang lebih kontekstual dan mendalam.

Urgensi penelitian ini semakin kuat mengingat efisiensi kinerja pegawai merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan reformasi birokrasi dan transformasi digital di sektor publik. Efisiensi tidak hanya berkaitan dengan kecepatan penyelesaian pekerjaan, tetapi juga mencerminkan kemampuan organisasi dalam mengoptimalkan waktu, tenaga, dan sumber daya yang dimiliki. Oleh karena itu, analisis terhadap kinerja penerapan SIAK dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai menjadi relevan dan strategis untuk dilakukan, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam meningkatkan efisiensi kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Fokus penelitian diarahkan pada upaya menggambarkan secara empiris sejauh mana SIAK mampu mendukung efisiensi kerja pegawai serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu dioptimalkan guna meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian literatur dalam penelitian ini disusun untuk membangun kerangka teoretis (theoretical framework) yang digunakan dalam menganalisis permasalahan penelitian, sekaligus mengelaborasi hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan efisiensi kinerja pegawai. Penyusunan kajian literatur difokuskan pada literatur yang secara langsung mendukung variabel penelitian serta konteks organisasi sektor publik.

Kerangka Teoretis Penerapan Sistem Informasi dalam Organisasi Publik

Penerapan sistem informasi dalam organisasi publik dipahami sebagai bagian dari upaya peningkatan kinerja organisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi. Teori sistem informasi manajemen menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi ditentukan oleh kesesuaian antara teknologi, proses kerja, dan sumber daya manusia. Sistem informasi yang terintegrasi mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja apabila digunakan secara optimal dan didukung oleh kompetensi pengguna (Davis, 2018).

Dalam konteks administrasi kependudukan, SIAK diposisikan sebagai sistem informasi strategis yang berfungsi mengelola data kependudukan secara terpusat dan akurat. Literatur menunjukkan bahwa sistem informasi

kependudukan yang terintegrasi dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi kesalahan administratif, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kinerja aparatur (2019).

Kinerja dan Efisiensi Kerja Pegawai Sektor Publik

Kinerja pegawai sektor publik tidak hanya diukur dari kuantitas output, tetapi juga dari efisiensi proses kerja dan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Efisiensi kinerja merujuk pada kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu dengan penggunaan sumber daya yang minimal. Teori kinerja organisasi menekankan bahwa efisiensi kerja dipengaruhi oleh sistem kerja, prosedur operasional, dan dukungan teknologi yang digunakan dalam pelaksanaan tugas (2018).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi berbasis teknologi mampu meningkatkan efisiensi kinerja pegawai melalui penyederhanaan alur kerja, percepatan akses informasi, dan peningkatan akurasi data (2020). Dengan demikian, sistem informasi berperan sebagai enabler yang mendukung tercapainya kinerja pegawai yang lebih efisien.

Penelitian Terdahulu yang Relevan

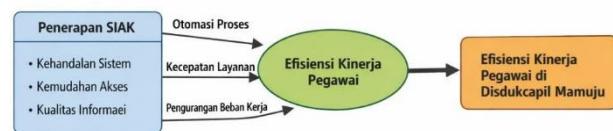
Sejumlah penelitian empiris menemukan bahwa penerapan sistem informasi administrasi di instansi pemerintah berpengaruh positif terhadap kinerja dan efisiensi kerja pegawai. Studi tentang implementasi SIAK di berbagai daerah menunjukkan bahwa sistem ini mampu mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan dan meningkatkan ketepatan data (2019). Penelitian lain juga mengungkapkan bahwa efektivitas penerapan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan teknis pegawai dan stabilitas infrastruktur teknologi (2021).

Namun demikian, sebagian penelitian menyoroti bahwa penerapan sistem informasi belum sepenuhnya optimal akibat kendala sumber daya manusia dan keterbatasan jaringan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi secara menyeluruh (2022).

Kebaruan Penelitian

Berdasarkan hasil telaah penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi bahwa sebagian besar studi mengenai SIAK masih berfokus pada kualitas pelayanan publik atau efektivitas sistem secara umum. Penelitian ini menawarkan

kebaruan dengan memfokuskan analisis pada efisiensi kinerja pegawai sebagai dampak langsung dari penerapan SIAK, khususnya pada konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian empiris terkait peran sistem informasi kependudukan dalam meningkatkan efisiensi kinerja aparatur sektor publik.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian empiris. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memperoleh gambaran yang bersifat objektif dan terukur mengenai kinerja penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai. Melalui pendekatan kuantitatif, fenomena yang dikaji dianalisis berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden, sehingga kondisi empiris dapat digambarkan secara lebih sistematis dan terstruktur.

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Desain ini bertujuan untuk menggambarkan secara faktual kondisi penerapan SIAK serta tingkat efisiensi kinerja pegawai tanpa menguji hubungan sebab-akibat secara inferensial. Pendekatan deskriptif dipandang sesuai dengan tujuan penelitian yang berfokus pada pemotretan kondisi aktual penerapan sistem informasi dan implikasinya terhadap efisiensi kerja pegawai dalam lingkungan organisasi publik.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Lokasi ini dipilih karena instansi tersebut merupakan unit kerja pemerintah daerah yang secara langsung mengoperasikan SIAK dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Objek penelitian adalah kinerja penerapan SIAK, sedangkan subjek penelitian mencakup pegawai yang terlibat langsung dalam penggunaan dan pengelolaan sistem tersebut dalam aktivitas pelayanan.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari pegawai pengguna SIAK melalui penyebaran kuesioner, yang digunakan untuk mengukur persepsi mereka terhadap

penerapan sistem dan efisiensi kerja yang dihasilkan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap dokumen resmi instansi, laporan kinerja, serta regulasi yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan penerapan sistem informasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran awal mengenai alur pelayanan administrasi kependudukan serta pemanfaatan SIAK dalam kegiatan kerja pegawai. Kuesioner menjadi instrumen utama pengumpulan data primer dan disusun menggunakan skala Likert lima tingkat untuk mencerminkan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Pernyataan dalam kuesioner mencakup aspek keandalan sistem, kemudahan akses, kualitas informasi, serta indikator efisiensi kinerja pegawai, seperti kecepatan kerja, ketepatan penyelesaian tugas, dan pengurangan beban administratif. Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui penelaahan arsip, laporan, dan dokumen pendukung lainnya.

Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun berdasarkan kajian teori dan temuan penelitian sebelumnya yang relevan dengan sistem informasi dan kinerja pegawai. Instrumen ini dirancang agar setiap indikator dapat mewakili variabel penelitian secara memadai. Sebelum digunakan, kuesioner terlebih dahulu ditelaah secara konseptual untuk memastikan kejelasan redaksi dan kesesuaian dengan konteks penelitian.

Pengolahan data dilakukan melalui tahapan editing, coding, dan tabulasi. Editing bertujuan memastikan kelengkapan dan konsistensi jawaban responden. Coding dilakukan dengan memberikan kode numerik pada setiap pilihan jawaban sesuai dengan skala pengukuran yang digunakan. Data yang telah dikodekan kemudian ditabulasi untuk memudahkan proses analisis.

Analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif. Analisis ini digunakan untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden terhadap setiap indikator penelitian melalui nilai rata-rata, persentase, dan distribusi frekuensi. Hasil analisis deskriptif selanjutnya digunakan untuk menilai kinerja penerapan SIAK serta tingkat efisiensi kerja pegawai. Interpretasi temuan dilakukan dengan mengaitkannya pada kerangka teoretis dan kajian literatur yang telah disusun, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai peran SIAK dalam mendukung efisiensi kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian ini disusun berdasarkan data empiris yang diperoleh dari pegawai pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Penyajian hasil difokuskan pada bagaimana SIAK diterapkan dalam praktik serta bagaimana tingkat efisiensi kerja pegawai yang diukur melalui instrumen penelitian.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, diperoleh gambaran mengenai penerapan SIAK yang mencakup aspek keandalan sistem, kemudahan akses, dan kualitas informasi yang dihasilkan. Secara umum, para responden memberikan penilaian yang cukup positif terhadap keberadaan SIAK dalam mendukung pelaksanaan tugas-tugas administrasi kependudukan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efisiensi kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan sistem informasi berbasis teknologi mampu membantu pegawai menjalankan proses kerja secara lebih cepat, lebih tertata, dan lebih akurat dibandingkan dengan cara kerja konvensional.

Secara teoretis, temuan tersebut sejalan dengan konsep sistem informasi manajemen yang memandang teknologi sebagai sarana untuk mendukung peningkatan kinerja organisasi melalui penyediaan informasi yang terintegrasi dan mudah diakses. Dalam konteks ini, SIAK berfungsi sebagai sistem terpusat yang mempermudah pengelolaan data kependudukan, sehingga pegawai dapat menyelesaikan tugas-tugas pelayanan dengan lebih efisien dibandingkan ketika masih menggunakan prosedur manual.

Peningkatan efisiensi kerja terutama terlihat pada aspek kecepatan dan ketepatan penyelesaian tugas. Melalui digitalisasi proses administrasi, SIAK memungkinkan pegawai mengakses data secara langsung, mengurangi tahapan kerja yang tidak perlu, serta meminimalkan terjadinya kesalahan administrasi. Dengan demikian, sistem ini tidak hanya mempercepat proses kerja, tetapi juga membantu menjaga kualitas hasil pekerjaan aparatur.

Selain itu, penerapan SIAK juga berdampak pada berkurangnya beban kerja administratif. Otomatisasi dalam pencatatan dan pengelolaan data memberikan ruang bagi

pegawai untuk lebih fokus pada pelayanan yang bersifat substantif, bukan sekadar pada pekerjaan administratif yang berulang. Hal ini sejalan dengan prinsip efisiensi dalam sektor publik yang menekankan pemanfaatan sumber daya organisasi secara lebih optimal untuk mencapai tujuan pelayanan.

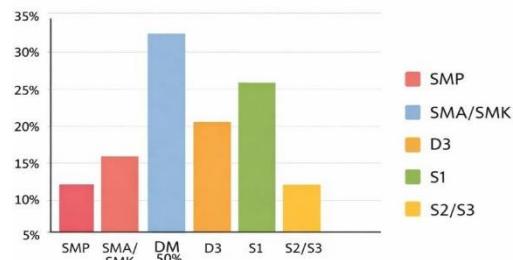
Namun demikian, efektivitas pemanfaatan SIAK tetap dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur teknologi. Perbedaan kemampuan teknis antarpegawai serta keterbatasan kualitas jaringan di beberapa kondisi kerja dapat memengaruhi tingkat optimalisasi sistem. Temuan ini menguatkan pandangan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan para penggunanya.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa SIAK memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi kinerja pegawai. Namun, agar manfaat sistem dapat dirasakan secara maksimal, diperlukan dukungan yang berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi pegawai serta perbaikan dan penguatan infrastruktur teknologi yang mendukung operasional sistem.

Tabel 1. Indeks Harapan Konsumen & Kinerja Pelayanan
Tahun 2019

Jenis Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kinerja	Gap Indeks
Kecepatan Pelayanan	4,40	4,18	0,22
Ketepatan dan Akurasi Data	4,45	4,22	0,23
Kemudahan Prosedur Pelayanan	4,35	4,15	0,20
Kejelasan Informasi Pelayanan	4,38	4,20	0,18
Profesionalitas Petugas	4,42	4,25	0,17
Rata-rata GAP	4,40	4,20	0,20

Percentase Tenaga Kerja berdasarkan Tingkat Pendidikan



Gambar 2. Percentase Tenaga Kerja berdasarkan Tingkat Pendidikan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju menunjukkan kinerja yang cukup baik dan memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi kerja pegawai. Pemanfaatan SIAK membantu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan ketepatan serta akurasi data kependudukan, dan mengurangi beban pekerjaan administratif yang sebelumnya banyak dilakukan secara manual. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai alat teknis, tetapi juga menjadi bagian penting dalam mendukung peningkatan kinerja internal organisasi pelayanan publik.

Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki sejumlah keterbatasan. Pendekatan yang digunakan bersifat deskriptif, sehingga belum mampu menjelaskan hubungan atau pengaruh antarvariabel secara lebih mendalam. Selain itu, data yang digunakan berasal dari persepsi pegawai sebagai pengguna sistem, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan efektivitas penerapan SIAK dari sudut pandang masyarakat sebagai penerima layanan. Keterbatasan lain terletak pada ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan pada satu instansi pemerintah daerah, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan analitis atau inferensial agar pengaruh penerapan SIAK terhadap kinerja pegawai dapat diuji secara lebih kuat. Penelitian berikutnya juga dapat menggabungkan perspektif pegawai dan masyarakat guna memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kinerja sistem informasi administrasi kependudukan. Selain itu, kajian dengan cakupan wilayah yang lebih luas perlu dilakukan agar

temuan penelitian dapat memberikan kontribusi yang lebih berarti bagi pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan administrasi kependudukan berbasis sistem informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Shboul, M. A. (2020). The impact of information systems on employees' performance: A field study in public organizations. *Journal of Information Systems Engineering and Management*, 5(3), 1–10. <https://doi.org/10.2933/jisem/7835>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2020). Information systems success measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/2900000005>
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Tamilmani, K., & Raman, R. (2021). A meta-analysis based modified DeLone–McLean model for information system success. *International Journal of Information Management*, 59, 102310. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102310>
- Heeks, R. (2020). Public sector management information systems. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101493. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101493>
- Mardiana, S., Tjakraatmadja, J. H., & Aprianingsih, A. (2020). Validating the DeLone–McLean information systems success model for accounting information system. *International Journal of Information Management*, 50, 536–545. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.09.012>
- Nurmandi, A., & Kim, S. (2021). Digital governance and public sector performance. *Public Performance & Management Review*, 44(1), 1–23. <https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1780136>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2020). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 29(1), 1–20. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2019.1709474>
- Reddick, C. G., Chatfield, A. T., & Ojo, A. (2020). A social media text analytics framework for double-loop learning in public organizations. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101394. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101394>
- Seddon, P. B. (2021). Implications for strategic IS research of the resource-based view. *Journal of Strategic Information Systems*, 30(2), 101655. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2021.101655>
- Susanto, A., & Meiryani. (2021). Impact of information system quality on employee performance. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 109–118. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0109>
- Wahyuni, T., & Nugroho, R. (2022). E-government implementation and public service efficiency. *Journal of Public Administration and Governance*, 12(2), 45–59. <https://doi.org/10.5296/jpag.v12i2.19742>