

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG MELALUI SIMBG.PU.GO.ID GUNA Mendukung Pendapatan (Retribusi) Asli Daerah Kota Bogor

Fitka Adhithia Angga Larang¹, Saprudin², H. R. Oetje Subagdja³

Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia^{1,2,3}

Corresponding Author: fitkaadhithiaanggalarang@gmail.com¹, saprudin@unida.ac.id², oetjesubagja@gmail.com³

Info Artikel

Submitted: 11 Februari 2026

Revised : 25 Februari 2026

Accepted: 10 Maret 2026

Published: 17 Maret 2026

Keywords: Building Approval; E-Government; SIMBG; Public Service; Local Revenue

Kata Kunci: Persetujuan Bangunan Gedung; E-Government; SIMBG; Pelayanan Publik; Pendapatan Asli Daerah

Abstract

Local Own-Source Revenue (PAD) plays a crucial role in supporting regional development and public service delivery. One potential source of PAD is building permit retribution derived from the Building Approval (Persetujuan Bangunan Gedung/PBG). To improve the effectiveness of building permit services, the Indonesian government introduced the Building Management Information System (SIMBG), a digital platform aimed at simplifying administrative procedures and enhancing transparency in public services. However, the implementation of SIMBG at the local government level still faces several challenges, including limited digital literacy among citizens, inadequate infrastructure, and administrative coordination issues. This study aims to analyze the implementation of Building Approval services through SIMBG in Bogor City, identify the constraints faced in its implementation, and formulate strategies to improve service quality in order to increase regional retribution revenue. The research employed a qualitative descriptive approach using interviews, observation, and document analysis. The results indicate that although SIMBG has improved efficiency and transparency in the building approval process, several obstacles remain, including limited public understanding of the system, technical constraints, and institutional coordination issues. Strengthening public socialization, improving human resource capacity, and optimizing digital service integration are recommended to enhance the effectiveness of SIMBG implementation. The study concludes that optimizing SIMBG services can significantly support improved public service quality and contribute to increasing local government revenue through building permit retributions.

Abstrak

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan komponen penting dalam mendukung pembangunan daerah dan penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu sumber PAD yang memiliki potensi signifikan adalah retribusi perizinan bangunan yang berasal dari Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan bangunan, pemerintah mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) sebagai platform digital yang bertujuan menyederhanakan prosedur administrasi serta meningkatkan transparansi pelayanan publik. Namun demikian, implementasi SIMBG di tingkat pemerintah daerah masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta koordinasi administratif antar instansi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan Persetujuan Bangunan

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG MELALUI SIMBG.PU.GO.ID GUNA Mendukung PENDAPATAN (RETRIBUSI) ASLI DAERAH KOTA BOGOR

Fitka Adhitia Angga Larang¹, Saprudin², H. R. Oetje Subagdja³

Gedung melalui SIMBG di Kota Bogor, mengidentifikasi faktor-faktor kendala dalam pelaksanaannya, serta merumuskan strategi peningkatan pelayanan guna mendukung peningkatan pendapatan retribusi daerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMBG telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan transparansi pelayanan PBG, namun masih terdapat berbagai hambatan seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem, kendala teknis dalam penggunaan aplikasi, serta koordinasi kelembagaan yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi penguatan sosialisasi publik, peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur, serta optimalisasi integrasi sistem digital guna meningkatkan efektivitas implementasi SIMBG. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan SIMBG berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendukung peningkatan PAD melalui retribusi PBG di Kota Bogor.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Publisher: Lembaga Penerbit Penelitian Nusantara

PENDAHULUAN

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan salah satu sumber utama pembiayaan pembangunan daerah dalam sistem desentralisasi fiskal di Indonesia. PAD memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kemandirian fiskal serta memperkuat kapasitas pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu komponen penting dalam PAD adalah retribusi daerah, termasuk retribusi yang berasal dari pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).

Persetujuan Bangunan Gedung merupakan bentuk perizinan yang diberikan kepada pemilik bangunan untuk mendirikan, mengubah, memperluas, atau merawat bangunan sesuai dengan ketentuan teknis yang berlaku. Ketentuan mengenai PBG diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 sebagai turunan dari Undang-Undang Cipta Kerja. Kebijakan ini menggantikan mekanisme Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang sebelumnya berlaku, dengan tujuan meningkatkan kualitas tata kelola perizinan bangunan serta memastikan keamanan dan keberlanjutan pembangunan.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan bangunan, pemerintah mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). Sistem ini merupakan platform digital yang dirancang untuk memfasilitasi proses pengajuan, verifikasi, hingga penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung secara daring. Implementasi SIMBG menjadi bagian dari agenda transformasi digital pemerintahan melalui penerapan konsep e-

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG MELALUI SIMBG.PU.GO.ID GUNA Mendukung Pendapatan (Retribusi) Asli Daerah Kota BOGOR

Fitka Adhitia Angga Larang¹, Saprudin², H. R. Oetje Subagdja³

government dalam pelayanan publik. Melalui digitalisasi layanan, diharapkan proses perizinan dapat menjadi lebih cepat, transparan, akuntabel, serta mudah diakses oleh masyarakat.

Meskipun demikian, implementasi SIMBG di berbagai daerah masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta koordinasi antarinstansi yang belum optimal menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan sistem digital dalam pelayanan publik. Kondisi tersebut menyebabkan pemanfaatan SIMBG belum sepenuhnya berjalan secara optimal di tingkat daerah.

Kota Bogor sebagai salah satu kota dengan tingkat pertumbuhan pembangunan yang relatif tinggi memiliki potensi penerimaan retribusi PBG yang cukup besar. Namun, optimalisasi penerimaan tersebut sangat bergantung pada efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan bangunan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui implementasi SIMBG menjadi langkah strategis dalam mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui SIMBG di Kota Bogor, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta merumuskan strategi peningkatan pelayanan guna mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah melalui sektor retribusi perizinan bangunan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam implementasi pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di Kota Bogor. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara komprehensif berdasarkan perspektif para pelaku dan pemangku kepentingan yang terlibat dalam proses pelayanan publik.

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Bogor, khususnya pada instansi yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung, seperti Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penelitian dilaksanakan selama periode tahun 2025.

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG MELALUI
SIMBG.PU.GO.ID GUNA Mendukung PENDAPATAN (RETRIBUSI) ASLI DAERAH KOTA
BOGOR**

Fitka Adhitia Angga Larang¹, Saprudin², H. R. Oetje Subagdja³

Subjek penelitian terdiri dari aparaturnya pemerintah yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan PBG melalui SIMBG, serta masyarakat pengguna layanan. Informan penelitian dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan dan pemahaman mereka terhadap proses pelayanan perizinan bangunan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, serta studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen kebijakan, laporan kinerja, dan data pelayanan terkait PBG. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini disusun berdasarkan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis implementasi pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di Kota Bogor, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta menilai kontribusi layanan tersebut terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Implementasi Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui SIMBG

Implementasi SIMBG di Kota Bogor merupakan bagian dari upaya digitalisasi pelayanan publik dalam bidang perizinan bangunan. Sistem ini digunakan sebagai platform daring untuk memfasilitasi proses pengajuan permohonan PBG, verifikasi dokumen teknis, hingga penerbitan persetujuan bangunan. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan SIMBG telah memberikan perubahan dalam mekanisme pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis sistem digital.

Melalui SIMBG, masyarakat dapat mengajukan permohonan PBG secara daring dengan mengunggah dokumen persyaratan yang telah ditentukan. Sistem ini juga memungkinkan pemohon untuk memantau status permohonan secara real time, sehingga meningkatkan transparansi proses pelayanan. Dari sisi pemerintah daerah, penggunaan SIMBG

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG MELALUI SIMBG.PU.GO.ID GUNA Mendukung PENDAPATAN (RETRIBUSI) ASLI DAERAH KOTA BOGOR

Fitka Adhitia Angga Larang¹, Saprudin², H. R. Oetje Subagdja³

membantu meningkatkan efisiensi administrasi serta mempermudah pengelolaan data perizinan bangunan secara terintegrasi.

Selain itu, implementasi SIMBG juga berkontribusi terhadap peningkatan akuntabilitas pelayanan publik. Proses verifikasi dokumen dilakukan melalui sistem yang telah terstandarisasi sehingga dapat meminimalkan potensi kesalahan administrasi serta mempercepat proses pelayanan.

Kendala dalam Implementasi SIMBG

Meskipun implementasi SIMBG telah memberikan sejumlah manfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan bangunan, penelitian ini menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya.

Pertama, rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pengajuan PBG melalui sistem digital. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami tahapan pengisian data serta pengunggahan dokumen teknis yang diperlukan dalam proses permohonan PBG.

Kedua, keterbatasan literasi digital di kalangan masyarakat menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan sistem. Tidak semua pemohon memiliki kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan platform digital sehingga masih membutuhkan pendampingan dari petugas pelayanan.

Ketiga, kendala teknis dalam penggunaan sistem juga menjadi hambatan dalam implementasi SIMBG. Beberapa informan menyampaikan bahwa terkadang terjadi gangguan pada sistem yang dapat memperlambat proses verifikasi dokumen.

Keempat, koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam proses verifikasi teknis masih memerlukan peningkatan. Proses pelayanan PBG melibatkan beberapa unit kerja yang memiliki kewenangan berbeda, sehingga diperlukan koordinasi yang lebih efektif agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efisien.

Kontribusi SIMBG terhadap Peningkatan Pelayanan dan Potensi PAD

Implementasi SIMBG memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bidang perizinan bangunan. Sistem digital ini mempermudah akses masyarakat terhadap layanan perizinan serta mempercepat proses administrasi yang sebelumnya membutuhkan waktu relatif lama.

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG MELALUI
SIMBG.PU.GO.ID GUNA Mendukung PENDAPATAN (RETRIBUSI) Asli DAERAH KOTA
BOGOR**

Fitka Adhitia Angga Larang¹, Saprudin², H. R. Oetje Subagdja³

Selain itu, digitalisasi layanan juga meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Dengan meningkatnya kemudahan akses dan transparansi pelayanan, potensi peningkatan permohonan PBG juga menjadi lebih besar.

Kondisi tersebut secara tidak langsung berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan daerah melalui retribusi Persetujuan Bangunan Gedung. Dengan demikian, optimalisasi implementasi SIMBG memiliki potensi strategis dalam mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kota Bogor.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) di Kota Bogor merupakan bentuk transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam bidang perizinan bangunan. Transformasi ini sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam mendorong penerapan e-government guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Implementasi SIMBG dalam Perspektif E-Government

Dalam perspektif e-government, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mempercepat proses administrasi pemerintahan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SIMBG telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan perizinan bangunan secara daring.

Temuan ini sejalan dengan model e-government yang dikemukakan oleh Layne dan Lee (2001), yang menjelaskan bahwa digitalisasi layanan pemerintah dapat meningkatkan integrasi sistem pelayanan serta mempermudah akses informasi bagi masyarakat. Dengan adanya sistem digital, proses pelayanan menjadi lebih transparan karena masyarakat dapat memantau perkembangan permohonan secara langsung melalui sistem.

Namun demikian, keberhasilan implementasi e-government tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta tingkat penerimaan masyarakat terhadap sistem tersebut.

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG MELALUI SIMBG.PU.GO.ID GUNA Mendukung PENDAPATAN (RETRIBUSI) ASLI DAERAH KOTA BOGOR

Fitka Adhitia Angga Larang¹, Saprudin², H. R. Oetje Subagdja³

Faktor Penghambat Implementasi SIMBG

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi efektivitas implementasi SIMBG. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik memerlukan dukungan kapasitas masyarakat agar mampu memanfaatkan teknologi secara optimal.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Heeks (2001) yang menyatakan bahwa kegagalan implementasi e-government di banyak negara berkembang sering kali disebabkan oleh kesenjangan antara desain sistem teknologi dengan kapasitas pengguna di lapangan. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital masyarakat menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem pelayanan berbasis teknologi.

Selain itu, kendala koordinasi antarinstansi juga menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan PBG. Proses verifikasi teknis dalam penerbitan PBG melibatkan beberapa unit kerja yang memiliki peran berbeda, sehingga diperlukan mekanisme koordinasi yang lebih terintegrasi agar proses pelayanan dapat berjalan secara efisien.

Implikasi Teoretis dan Praktis

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait implementasi e-government dalam pelayanan perizinan daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya ditentukan oleh faktor teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sosial, kelembagaan, dan kapasitas sumber daya manusia.

Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas implementasi SIMBG melalui beberapa strategi. Pertama, meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur penggunaan sistem agar masyarakat lebih memahami mekanisme pelayanan PBG. Kedua, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia aparatur pemerintah dalam mengelola sistem digital pelayanan publik. Ketiga, memperkuat koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam proses verifikasi teknis perizinan bangunan.

Kontribusi Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi empiris mengenai implementasi pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung berbasis digital di tingkat pemerintah daerah. Hasil penelitian

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG MELALUI SIMBG.PU.GO.ID GUNA Mendukung PENDAPATAN (RETRIBUSI) ASLI DAERAH KOTA BOGOR

Fitka Adhitia Angga Larang¹, Saprudin², H. R. Oetje Subagdja³

menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan melalui SIMBG tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik, tetapi juga memiliki potensi untuk meningkatkan penerimaan daerah melalui retribusi perizinan bangunan.

Dengan demikian, optimalisasi implementasi SIMBG dapat menjadi strategi penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat kapasitas fiskal daerah melalui peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung di Kota Bogor telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Meskipun demikian, masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaannya, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta koordinasi kelembagaan yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan pelayanan melalui penguatan sosialisasi kepada masyarakat, peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur, serta optimalisasi integrasi sistem pelayanan digital. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendukung optimalisasi Pendapatan Asli Daerah melalui retribusi Persetujuan Bangunan Gedung di Kota Bogor.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). New York: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and policy implementation in the third world*. Princeton: Princeton University Press.
- Heeks, R. (2001). *Understanding e-government for development*. Manchester: Institute for Development Policy and Management.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Andi.

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG MELALUI SIMBG.PU.GO.ID GUNA Mendukung Pendapatan (Retribusi) Asli Daerah Kota BOGOR

Fitka Adhitia Angga Larang¹, Saprudin², H. R. Oetje Subagdja³

- Kurniawan, A. (2005). Transformasi pelayanan publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
- Mardiasmo. (2018). Otonomi dan manajemen keuangan daerah. Yogyakarta: Andi.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities. *Public Administration Review*, 62(4), 424–433.
- OECD. (2014). *Recommendation of the council on digital government strategies*. Paris: OECD Publishing.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance: Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. London: Routledge.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Bangunan Gedung.
- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2015). *Public administration: Understanding management, politics, and law in the public sector* (8th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- United Nations. (2020). *United Nations e-government survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development*. New York: United Nations.
- World Bank. (2016). *Digital dividends*. Washington DC: World Bank.