

Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Berbentuk Website pada Pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir, Sungai Limau, Kabupaten Padang Pariaman

Putri Maharani (2010842032)

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas

Pmaharani200@gmail.com

Abstrak

Nagari Koto Tinggi kuranji Hilir merupakan salah satu Nagari di Kecamatan Sungai limau Kabupaten Padang Pariaman yang terdiri dari 6 (enam) Korong yaitu : (1) Pasa Ampalam, (2) Guguak, (3) Simpang, (4) Kampuang Koto, (5) Kalampaian Pasia, dan (6) Kalampaian Hulu. Yangmana website ini dapat diakses melalui <https://kototinggikuranjihilir.org/>. Penggunaan website diharapkan dapat menjadi sarana interaksi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat. Hasil penelitian yang didapat adalah penggunaan website sudah berperan dalam peningkatan pelayanan publik di pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir, Pemerintah Nagari juga sudah berperan aktif dalam menjalankan website Nagari dengan baik, tujuan utama dari penggunaan website adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, Content yang ada pada website sudah baik, hanya saja berita yang tersedia harus sering di update, jangkauan dan interaksi website sudah luas, siapa saja dapat mengakses website kapanpun dan dimanapun. Sehingga dapat dikatakan bahwa website sudah efektif dalam memberikan informasi kepada masyarakat tetapi belum efektif dalam pemberian layanan publik dua arah karena website dirancamg untuk penggunaan satu arah.

s

Kata kunci : Website, peran, efektif

PENDAHULUAN

Semakin majunya perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Informasi dan komunikasi, pemerintah dituntut untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan publik, salah satunya dengan menerapkan e-Government dalam sistem pelayanan publik, yangmana salah satu dari bentuk penerapan e-government pada sistem pelayanan publik di Indonesia adalah adanya website milik pemerintahan daerah yang didalamnya terdapat proses pelayanan publik. Penggunaan website diharapkan dapat menjadi sarana interaksi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat. Marshall McLuhan dalam bukunya yang berjudul *Understanding Media*, mengatakan bahwa media adalah sebuah perluasan manusia (The

Extension of Man) atau dapat dikatakan juga sebagai “kepanjangan” tangan-tangan manusia. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Henry Jenkins, yang dikenal dengan sebutan teori Participatory Media Culture, yangmana Jenkins menguraikan bagaimana budaya media menawarkan kepada masyarakat untuk memiliki peran sebagai konsumen dan produsen media secara bersamaan. Jenkins mengatakan bahwa didalam Participatory Media Culture, masyarakat dapat secara kreatif menanggapi isi media dengan dengan cara menciptakan budaya mereka sendiri sebagai bentuk upaya masyarakat untuk dapat menguraikan dan menemukan makna dan pesan dalam sebuah produk yang dihasilkan oleh media, sehingga masyarakat dapat lebih mudah merespon dan berkontribusi dalam sebuah pesan media. Terdapat banyak media yang dapat dijadikan sebagai alat untuk menyampaikan informasi dari pemerintah kepada masyarakat, salah satunya adalah dengan penggunaan website sebagai bentuk penerapan e-government. Penggunaan website pada saat sekarang ini, dirasa seperti suatu hal wajib yang harus dimiliki pemerintah, yangmana dilatarbelakangi maraknya sistem pemerintahan yang berbasis teknologi.

Berdasarkan hasil survei e-Government PBB, Indonesia naik 11 peringkat pada tahun 2022. United Nations (UN) E-Government Survey 2022 telah menempatkan Indonesia pada peringkat 77 atas kinerjanya dalam pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hasil survei tersebut menjadikan Indonesia naik 11 peringkat dari urutan 88 pada tahun 2020 dan urutan 107 pada tahun 2018. Sehingga dapat dilihat bahwa pada tahun 2022 Indonesia mengalami peningkatan dalam penerapan e-government sebagai bukti berjalannya sistem pelayanan publik berbasis digital di Indonesia. Salah satu bentuk penerapan e-government di Indonesia adalah adanya penggunaan website dalam sistem pelayanan publik pada pemerintahan daerah di Indonesia. Yangmana tujuan dari penggunaan website tersebut adalah untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis digital yang akan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, menggunakan layanan, dan lain sebagainya.

E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik pada pemerintahan. Menurut Holle (2011), konsep dasar dari e-government adalah upaya untuk memberikan pelayanan melalui elektronik (e-service), dengan memanfaatkan platform jaringan internet, komputer, dan telepon seluler, serta multimedia. Diharapkan dengan adanya pengembangan e-government ini, maka akan tercipta penataan sistem manajemen informasi, proses pelayanan publik yang terbuka, dan optimalisasi sarana teknologi informasi dan komunikasi yang dimiliki. Tujuan yang paling mendasar dari pengembangan E-Government adalah untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui informasi tentang proses pemerintahan, dan adanya interaksi timbal balik antara masyarakat dan pemerintah melalui proses digital. Hal ini didasari oleh UUD 1945 Pasal 28F yang berbunyi : “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi

dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”. Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government merupakan awal perkembangan e-government di Indonesia, E-Government ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan. Dan instruksi presiden No 3 Tahun 2003, mengamanatkan setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan e-Government secara nasional. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pada Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa : “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Serta pada Pasal 2 dijelaskan bahwa:

- 1) SPBE dilaksanakan dengan prinsip:
 - a. efektivitas;
 - b. keterpaduan;
 - c. kesinambungan;
 - d. efisiensi;
 - e. akuntabilitas;
 - f. interoperabilitas; dan
 - g. keamanan.
- 2) Efektivitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang berhasil guna sesuai dengan kebutuhan.
- 3) Keterpaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pengintegrasian sumber daya yang mendukung SPBE.
- 4) Kesinambungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan keberlanjutan SPBE secara terencana, bertahap, dan terus menerus sesuai dengan perkembangannya.
- 5) Efisiensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang tepat guna.

- 6) Akuntabilitas, Akuntabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e merupakan kejelasan fungsi dan pertanggungjawaban dari SPBE.
- 7) Interoperabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f merupakan koordinasi dan kolaborasi antar Proses Bisnis dan antar sistem elektronik, dalam rangka pertukaran data, informasi, atau Layanan SPBE.
- 8) Keamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g merupakan kerahasiaan, keutuhan, ketersediaan, keaslian, dan kenirsangkalan (nonrepudiation) sumber daya yang mendukung SPBE.

E-government sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pemantapan; dan keempat, pemanfaatan (INPRES no 3 tahun 2003).

Salah satu bentuk penerapan e-government berbentuk website adalah website pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir. Nagari Koto Tinggi kuranji Hilir merupakan salah satu Nagari di Kecamatan Sungai limau Kabupaten Padang Pariaman yang terdiri dari 6 (enam) Korong yaitu : (1) Pasa Ampalam, (2) Guguak, (3) Simpang, (4) Kampuang Koto, (5) Kalampaian Pasia, dan (6) Kalampaian Hulu. Yangmana website ini dapat diakses melalui <https://kototinggikuranjihilir.org/> . Pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir adalah: Mewujudkan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir Menjadi Lebih Baik, Handal, Maju dan Sejahtera berlandaskan adat basandi syara', syara' basandi kitabullah, dan memiliki moto "hari ini lebih baik dari kemaren dan hari esok harus lebih baik dari hari ini". Selain penggunaan website, Pemerintahan Wali Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir, sudah terpantau aktif menyebarkan informasi dengan menggunakan social media seperti Facebook yaitu dengan nama Nagarikototinggikuranjihilir Ktkh dan juga aktif pada social media instgram dengan nama @nagarikototinggikuranjihilir serta aktif dalam tanya jawab email dengan alamat email ktkhkamumuan@gmail.com. Terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada penggunaan website sebagai bentuk pelayanan digital pada pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir, yaitu berita acara yang ditampilkan hanya update dalam beberapa bulan, dan kurangnya akses website yang dilakukan oleh masyarakat, sehingga dugaan sementara bahwa penggunaan website pada proses pelayanan publik pada Pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir masih belum sepenuhnya efektif.

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada makalah ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk layanan yang diberikan pemerintah Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir pada website nagari?
2. Bagaimana efektivitas penggunaan website pada proses pemberian pelayanan publik pada Pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir?

Sehingga tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui Bagaimana bentuk layanan yang diberikan atau yang tersedia pada website dan bagaimana efektivitas penggunaan website pada proses pemberian pelayanan publik pada Pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yangmana bentuk data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata atau kalimat, dan bukan dalam bentuk angka-angka. Menurut Abercrombie, Hill, Turner penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang dicirikan dengan tujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi atau gejala-gejala yang tidak memungkinkan untuk diukur secara tepat atau kuantitatif. Tipe penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Lincoln dan Guba, metode ini bertujuan untukmembuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dari objek yang telah diteliti. Dengan demikian penelitian ini berupaya mendeskripsikan, menguraikan, menginterpretasikan permasalahan serta kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan tersebut. Fokus Penelitian sangat diperlukan dalam kegiatan penelitian, dan dalam penentuan fokus penelitian, terdapat dua tujuan yaitu: (1) Penetapan fokus penelitian akan membahas study yang akan dibahas oleh peneliti; dan (2) Penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi (memasukkanmengeluarkan) suatu info yang diperoleh dari lapangan. Sehingga sasaran atau fokus penelitian ini adalah membahas bagaimana bentuk layanan yang tersedia pada website dan efektivitas penggunaan website pada pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk layanan informasi yang tersedia pada website Pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir.

Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir beralamat di Jl. Simpang Juadah Kamumuan,Koto Tinggi Kuranji Hilir, Kec. Sungai Limau, Kabupaten Padang Pariaman, Sumatera Barat. Website Nagari dapat diakses melalui link <https://kototinggikuranjihilir.org/> , setelah memasuki laman web, kita disuguhkan dengan beranda profil dan bagian atas dihiasi foto kantor Wali Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir dan dipojok sebelah kiri dilengkapi dengan tanggal akses website. Pada beranda website juga dituliskan kata-kata pepatah berbahasa Minang seperti:

“Rantak Sapijak, Lenggang Saayun, Basamo Mangko Manjadi”

“Alun rabah lah ka ujuang, alun pai lah babaliak

Alun di bali lah bajua, alun dimakan lah taraso
Mangaji dari alif, babilang dari aso,
Mancancang balandasan, malompek basitumpu'
“Nak kayo kuek mencari, nak tuah bertabur urai
Nak mulie tapeki janji, nak namo tinggakan jaso
Nak pandai kuek baraja
Elok dek awak, katuju dek urang”

Pada laman beranda, disediakan berbagai macam berita yang ditulis dari tahun-ketahun dengan nama Kaba Terkini. Laman beranda juga berisi Informasi-informasi penting untuk masyarakat, seperti update an penyaluran BLT setiap bulan, pengumuman kunjungan desa, pengumuman CPNS, dan pengumuman lainnya. Serta pada laman beranda ini, juga tersedia profil aparatur pemerintahan Nagari beserta nama, jabatan dan fotonya, sehingga apabila masyarakat ingin langsung ke kantor setelah mendapatkan informasi, maka masyarakat sudah mengenal atau mengetahui para aparatur Nagari yang dicari. Terdapat beberapa pilihan yang ditampilkan jika kita memilih untuk menjelajahi website lebih dalam, beberapa pilihan tersebut terdiri dari:

1. Profil Nagari, profil nagari terdiri dari beberapa ikon, yaitu sebagai berikut:
 - Sejarah Nagari
 - Ruang Lingkup Nagari
 - Visi dan Misi
 - Aparatur Nagari
 - TP-PKK (Tim Penggerak Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga)
 - Lembaga Adat
 - Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) Nagari
 - Badan Usaha Milik Nagari (BumNAG)
 - Perpustakaan Taman Ilmu
 - Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamribnas)
 - Bintara Pembina Desa (BABINSA)
 - Karang Taruna
2. Potensi Nagari terdiri dari beberapa potensi yang ada, yaitu seperti :
 - Pertanian
 - Perkebunan
 - Perikanan

- Peternakan
 - Pariwisata
 - Home Industri
 - Kelompok Tani
 - Kerajinan
 - Koperasi
 - Seni dan Budaya
3. Sarana Nagari terdiri dari 5 sarana, yaitu sebagai berikut :
- Pendidikan Formal
 - Pondok Pesantren
 - Lembaga Kursus
 - Sarana Kesehatan
 - Sarana Ibadah
4. Berita Nagari terdiri dari beberapa bagian, yaitu sebagai berikut :
- Kaba Nagari
 - Info Kemendesa
 - Informasi
 - Pengumuman
 - Perpustakaan
 - Pelayanan Kesehatan Terpadu (Yandu)
 - Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK)
 - Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM)
 - Karang Taruna
5. APB dan PBB Nagari, yang disediakan dari Tahun anggaran :
- Tahun Anggaran 2021
 - Tahun Anggaran 2022
6. Hubungi Kami, menu hubungi kami menyediakan alamat kantor Wali Nagari secara tertulis dan alamat secara google maps, juga tersedia akses klik menuju akun media social email, instagram, facebook dan youtube.
2. Efektivitas penggunaan website pada proses pemberian pelayanan publik pada Pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir

Website pemerintahan daerah dapat dikatakan efektif apabila telah terjadinya interaksi yang bersifat digital antara pemerintah dengan masyarakat. Kata efektivitas dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang berisi efek atau kehendak yang diinginkan. Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sasaran dan tujuan yang disampaikan oleh pemerintah adalah isi informasi yang terdapat dalam website itu sendiri, sehingga

dapat tolak ukur secara umum oleh masyarakat, atau dengan kata lain, website dikatakan efektif apabila isi dan informasi yang terkandung didalamnya update dan bisa website diakses oleh masyarakat sehingga memungkinkan terjadinya interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Efektivitas website sebagai media e-government dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital pada Pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir dapat dilihat dengan tolak ukur sebagai berikut:

a) Peran Website dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital

Website Pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir sudah berperan sebagai pemberi atau media informasi bagi masyarakat. Karena didalamnya sudah terisi dengan konten-konten atau berita dan website juga sudah memuat informasi-informasi dan pengumuman penting yang bisa diakses oleh masyarakat.

b) Peran pemerintahan Nagari dalam penggunaan website sebagai suatu media dalam penerapan e-government.

Pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir sudah berperasan dalam pengelolaan website, dapat dilihat dari penataan beranda dan profil website dengan tampilan yang menarik, mengatur isi website, mengatur informasi dan mengupdate berita. Website dapat dijadikan suatu media dalam menjalankan tujuan e-government. Peran pemerintah terhadap website dapat berperan sebagai pengelola, pengatur pengontrol dan pengawas.

c) Bertujuan untuk peningkatan pelayanan publik

Tujuan utama dari diadakannya website pemerintahan Nagari adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi pelayanan kapan saja dan dimana saja, sehingga informasi-informasi yang tersedia pada website dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, dan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik di pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir.

d) Jangkauan akses e-governement

Jangkauan akses diperluas seiring dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, siapa saja dapat mengakses website pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir. Jangkauan aksesnya sudah meluas dan masyarakat sudah banyak yang mengakses website. Jangkauan akses e-government secara umum dapat bervariasi karena dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu sebagai berikut :

1. Jumlah perangkat (seperti komputer, laptop, telepon seluler, atau tablet yang digunakan untuk mengakses internet) per orang. Belum semua masyarakat Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir mengakses website karena sebagian masyarakat Nagari didominasi masyarakat gagap teknologi/lanjut usia.
2. Jumlah pengunjung pada lokasi yang dipilih, jumlah pengunjung yang semakin lama semakin banyak juga dapat dilihat dari makin banyaknya masyarakat yang menyampaikan aspirasi, kritik dan saran.
3. Durasi waktu yang dihabiskan setiap orang di situs web, durasi yang dihabiskan masyarakat ketika menjelajahi menu-menu yang ada pada website.
4. Kunjungan ke Mitra Pencarian atau Jaringan Display Google ke alamat, akses sudah dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.
5. Adanya spot-spot yang dapat mengakses wireless (wireless area) dan memperluas spot-spot yang dapat mengakses wifi secara gratis.

e) Content e-government

Content e-government pada website Nagari sudah baik, hanya saja diperlukan perluasan akses pada link dan penambahan isi website. Dari segi desain website sudah menarik, konten yang disediakan sudah jelas, akurat dan sesuai dengan target penyampaian informasi. Hanya saja isi website harus lebih banyak diperbarui agar informasi-informasi yang dapat diakses selalu update atau terbaru.

f) Interaksi e-government

Interaksi yang ada pada website masih interaksi satu arah, pemerintah nagari hanya memberikan informasi saja, atau masyarakat bertanya, atau memberikan kritik dan saran saja, tetapi masyarakat juga dapat melakukan tanya jawab, tetapi bukan pada website, tanya jawab dapat dilakukan melalui email, media social facebook dan instagram.

KESIMPULAN

Salah satu bentuk penerapan e-government berbentuk website adalah website pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir. Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir merupakan salah satu Nagari di Kecamatan Sungai Limau Kabupaten Padang Pariaman. Pada website Nagari, terdapat beberapa pilihan yang ditampilkan jika kita memilih untuk menjelajahi website lebih dalam, beberapa pilihan tersebut terdiri dari: Beranda, profil nagari, potensi nagari, berita, APB dan PBB nagari, dan menu hubungi kami. Efektivitas website sebagai media e-government dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital pada Pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir dapat dilihat dengan tolak ukur sebagai berikut: (1) Peran Website dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital, Website Pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir sudah berperan sebagai pemberi atau media informasi bagi masyarakat. (2) Peran pemerintahan Nagari dalam penggunaan website sebagai suatu media dalam penerapan e-government, pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir sudah berperasan dalam pengelolaan website, dapat dilihat dari penataan beranda dan profil website dengan tampilan yang menarik, mengatur isi website, mengatur informasi dan mengupdate berita. (3) Bertujuan untuk peningkatan pelayanan publik, tujuan utama dari diadakannya website pemerintahan Nagari adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi pelayanan kapan saja dan dimana saja. (4) Content e-government, Content e-government pada website Nagari sudah baik, hanya saja diperlukan perluasan akses pada link dan penambahan isi website. (5) Jangkauan akses e-government, jangkauan akses diperluas seiring dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, siapa saja dapat mengakses website pemerintahan Nagari Koto Tinggi Kuranji Hilir. Dan (6) Interaksi e-government Interaksi yang ada pada website masih interaksi satu arah, tetapi masyarakat dapat melakukan tanya jawab, tanya jawab dapat dilakukan melalui email, media sosial facebook dan instagram.

REFERENSI

- Azis, G. S. (2022). Optimalisasi Prosedur Pelayanan Publik dengan Perencanaan E-Government. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 21 (2) 145-154.
- Bahrul Azis Pratama Putra, d. (2020). Transformasi E-Government Berbasis Teknologi Komunikasi dan Informasi Website Sebagai Perwujudan Smart Governance Kota Jogja. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 5(1).
- Gie, T. L. (2002). *Analisis Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gramedia.
- Moleong, L. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Santy Nurina Aprila, d. (2014). Jurnal Ilmu Administrasi. *Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah*, 17 (3).
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, M. (2020). *Peranan Ilmu Administrasi Publik dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: Pps UGM.
- Yordan Putra Angguna, d. (n.d.). Upaya Pengembangan E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1) 80-88.
- Peraturan Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

