

Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam Penerapan *E-Government*

Fitri Rebilla Asmil

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang – Sumatera Barat, Indonesia

frebiasmil@gmail.com

Abstract. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu kunci terciptanya pemerintahan yang baik. Agar terbentuknya pelayanan publik yang berkualitas pemerintah menerapkan *E-Government* sebagai upaya untuk membangun kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat mengeluarkan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2007 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Provinsi Sumatera Barat 2006-2010 yang terdapat rencana tujuh kegiatan pokok salah satunya mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas *website* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam penerapan *E-Government*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis dan Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan *E-Government* di Provinsi Sumatera Barat masih diupayakan baik oleh pemerintah dan *website* yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat belum dapat dikatakan berkualitas dikarenakan masih terdapat permasalahan di bidang sumber daya manusia. Hal ini dapat kita lihat berdasarkan fitur, transparansi, akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi *website*.

Keywords: *E-Government*, Kualitas, Pelayanan Publik, Pemerintahan

PENDAHULUAN

Kemajuan zaman sudah mengarah kepada kecanggihan teknologi informasi yang telah ada di berbagai sektor kehidupan sudah tidak dapat dihindari, salah satunya di sektor pemerintahan. Adanya kecanggihan teknologi informasi tersebut, pelayanan yang diberikan pemerintah dapat dilakukan secara *online*. Penerapan *E-Government* merupakan langkah pemerintah agar menciptakan pelayanan yang lebih baik dengan memanfaatkan teknologi informasi (Putera, 2009; Rusdi et al., 2022; Salsabila et al., 2022). Untuk mendukung pelayanan yang mudah, efektif, dan efisien yang dilakukan secara online, pemerintah mengeluarkan *E-Government* sebagai bentuk penerapan kecanggihan teknologi informasi kedalam pelayanan publik. Di Indonesia sendiri, berkembangnya *E-Government* telah ada sebelum tahun 2003 dimana pemerintah mengeluarkan Inpres No 3 Tahun 2003 Tentang Pengembangan *E-Government* di Indonesia (Yudiatmaja & Yoserizal, 2010). Setelah dikeluarkannya Inpres tersebut, penerapan *E-Government* memiliki landasan yang kuat secara yuridis-formal untuk diterapkan di segala pelayanan di pemerintah pusat maupun daerah di Indonesia. Otonomi daerah juga sebagai penguat diterapkannya *E-Government* di daerah di Indonesia. Adanya otonomi daerah memungkinkan daerah untuk mengurus sendiri pemerintahannya secara cepat dan mengoptimalkan potensi yang dimiliki sehingga pemerintah daerah memiliki kewenangan yang besar dan memiliki legitimasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah tersebut.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik (Melinda & Kabullah, 2020). Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang baik merupakan hal wajib dipenuhi pada setiap organisasi kerja baik Pemerintah

maupun swasta (Ariany & Putera, 2013; Eriza et al., 2021; Mohi, WK & Mahmud dalam Jalma et al., 2019; Triwahyuni et al., 2020)

Pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, melakukan penerapan teknologi informasi atau menerapkan *E-Government* dalam pelayanan publik. *E-Government* merupakan salah satu cara dan solusi penerapan pelayanan publik yang berkualitas dimana dapat mengatasi permasalahan seperti kelambanan dalam pelayanan publik, kualitas kebijakan yang buruk, manajemen informasi yang hanya bersifat vertikal, Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang tinggi akibat lemahnya pengawasan, dan rendahnya investasi dari luar karena tidak tersedianya data dan informasi mengenai potensi daerah (Aromatica, 2020; Junaidi dalam Yudiantmaja & Yoserizal, 2010; Rizki Ananda et al., 2019).

Website harus mempunyai isi minimal yaitu selang pandang, pemerintah daerah, geografi, peta wilayah, sumber daya, peraturan atau kebijakan daerah, dan buku tamu atau buku berita. *E-Government* menurut Inpres No. 3 Tahun 2003 harus memenuhi aspek efisiensi, afektifitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah (Cheisviyanny et al., 2018)

E-Government di Provinsi Sumatera Barat diusung pertama kali dalam kampanye pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur Sumatera Barat pada tahun 2005 oleh Gamawan Fauzi-Marlis Rahman. Dalam kampanye tersebut, Gamawan Fauzi-Marlis Rahman mempunyai misi, salah satunya mengenai tujuh agenda pembangunan Sumatera Barat. Pada tahun 2005, Gamawan Fauzi-Marlis Rahman terpilih sebagai Gubernur dan Wakil Gubernur dan mengeluarkan Peraturan Gubernur No. 74 Tahun 2005 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Provinsi Sumatera Barat 2006-2010 sebagai bentuk akomodir tujuh agenda pembangunan Sumatera Barat. Peraturan Gubernur No. 74 Tahun 2005 pada tahun 2007 dilakukan revisi menjadi Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2007 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Provinsi Sumatera Barat 2006-2010. Dalam Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2007 terdapat rencana tujuh kegiatan pokok salah satunya mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik.

Dari uraian diatas maka permasalahan penelitian ini yakni bagaimana kualitas pelayanan publik dalam penerapan *E-Government* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Sehubungan dengan itu, maka tujuan penelitian ini yakni untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penerapan *E-Government* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Digunakannya pendekatan kualitatif karena pada tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis yang mana kemampuan pendekatan kualitatif yakni untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam, autentik, dan mendasar mengenai fenomena yang mau diteliti. Sedangkan untuk metode deskriptif analisis dipilih karena sesuai dengan data dan informasi yang diambil nantinya berfokus pada perhatian fenomena atau masalah yang dikumpulkan melalui proses pengumpulan data, penyusunan, pengolahan, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari metode deskriptif analisis berupaya untuk mendeskripsikan suatu keadaan empiris yang objektif atas fenomena atau masalah yang akan diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni studi kepustakaan dikarenakan keterbatasan untuk menemui secara langsung dan keterbatasan melakukan wawancara kepada narasumber. Adanya keterbatasan penulis dalam melakukan wawancara menjadikan penulis hanya menggunakan studi kepustakaan sebagai teknik pengumpulan data. Studi kepustakaan yang penulis lakukan yakni mencari, mengumpulkan, dan mempelajari bahan tertulis berupa buku, artikel, jurnal, berita *online*, konvesional, dan *website* lembaga-lembaga otoritatif yang membahas fenomena dan permasalahan yang penulis teliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat memiliki dua *website* sebagai bentuk pelaksanaan *E-Government* yakni, pertama melalui Portal www.sumbarprov.go.id *website* tersebut dikelola oleh Biro Humas Setda Provinsi Sumatera Barat. Yang kedua, Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) www.lpse.sumbarprov.go.id. LPSE ini dikelola oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat memiliki strategi dalam mengembangkan *E-Government* di Sumatera Barat (Yudiatmaja & Yoserizal, 2010).

Pertama, mengeluarkan beberapa produk hukum daerah sebagai landasan hukum pengembangan *E-Government*. Produk hukum yang secara khusus mengatur pengembangan *E-Government* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat memang belum ada, namun Pemerintah Provinsi Sumatera Barat telah mengeluarkan Peraturan Daerah No.4 Tahun 2007 Tentang RPJM Provinsi Sumatera Barat 2006-2010. Di dalam RPJM tersebut, memiliki tujuh agenda yang mana pada agenda ketiga terdapat pernyataan bahwa untuk mewujudkan pemerintah yang baik dan bersih salah satu program yang dilakukan adalah dengan menyelenggarakan pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat mengeluarkan langkah antisipasi terhadap belum dikeluarkannya peraturan daerah yang secara khusus mengatur terkait pengembangan *E-Government*, kebijakan sebagai langkah antisipasi tersebut yakni:

- a. Keputusan Gubernur No. 160 Tahun 2007 tentang Penetapan Kepemilikan Domain www.sumbarprov.go.id Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
- b. Keputusan Gubernur No. 59 Tahun 2008 tentang Tim Pelaksana Teknis Implementasi SIPKD dan Regional SIKD Provinsi Sumatera Barat.
- c. Instruksi Gubernur No. 4 Tahun 2007 tentang Percepatan Pembangunan dan Perluasan Infrastruktur Teknologi Informasi untuk Mendukung Program Pengembangan *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat.
- d. Peraturan Gubernur No. 52 Tahun 2007 tentang Penamaan Situs Web SKPD Menggunakan Sub Domain di Depan Nama Domain Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
- e. Surat Gubernur No. 2289 Tahun 2006 tentang Pengembangan *E-Government* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Kedua, menunjuk Biro Humas sebagai unit kerja pengelola program pengembangan *E-Government*. Dibutuhkan unit kerja organisasi yang dapat mengelola pengembangan *E-Government* di Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Unit yang secara khusus mengelola pengembangan *E-Government* di Sumatera Barat memang belum ada namun, Biro Humas ditunjuk sebagai unit kerja pengelola program pengembangan *E-Government* di Provinsi Sumatera Barat. Ditunjuknya Biro Humas sesuai dengan Instruksi Gubernur No. 4 Tahun 2001 dan Surat Gubernur No. 2289 Tahun 2006. Adanya unit kerja yang mengelola *E-Government*, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dapat menyusun perencanaan strategis pengembangan *E-Government* sehingga agar terwujud Setiap SKPD harus mengkoordinasikan pengembangan *E-Government* dengan Biro Humas.

Ketiga, menambah jumlah pegawai dan memberikan bimbingan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pegawai. Sedikitnya jumlah pegawai yang ahli dalam teknologi informasi menjadi

salah satu kelemahan yang dimiliki Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam pengembangan *E-Government*. Secara bertahap Pemerintah Provinsi Sumatera Barat memprioritaskan sarjana yang memiliki basis keilmuan dibidang Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk diangkat dalam rekrutmen Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). Sedangkan untuk perbaikan kualitas pegawai, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat bekerjasama dengan Instansi lain yang terkait mengadakan bimbingan dan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan keahlian mereka dibidang teknologi informasi. Contohnya, pada tahun 2008, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Sumatera Barat melakukan bimbingan dan pelatihan LPSE kepada 39 pegawai Bappeda Provinsi Sumatera Barat.

Keempat, menunjuk beberapa orang pegawai untuk mengelola *E-Government* pada masing-masing SKPD. Secara khusus Pemerintah Provinsi Sumatera Barat akan membentuk suatu gugus tugas yang akan mengelola *E-Government* yang ditunjuk dari berbagai SKPD. Untuk mewujudkan rencana tersebut diperlukan revisi atas SOTK dikarenakan SOTK yang telah ada mengacu kepada Perda Pemerintah Provinsi Sumatera Barat didalamnya tidak mengatur mengenai pengembangan *E-Government*.

Kelima, menyeleksi program-program yang belum mendesak dan optimalisasi anggaran. Dilakukannya seleksi program pengembangan *E-Government* dikarenakan pada Biro Humas diperlukan dana sebesar Rp40.050.000 untuk semua sub kegiatan pengembangan *E-Government*. Untuk satu bidang saja sudah harus mengeluarkan banyak dana sehingga Pemerintah Provinsi Sumatera Barat menyeleksi program-program pemerintah daerah yang belum mendesak sebagai upaya mengatasi minimnya dana yang dimiliki.

Keenam, membangun sistem yang kuat. Melindungi *data base* harus memiliki sistem yang kuat sehingga serangan dari *hackers* untuk membobol bagian atau sub sistem *E-Government* tidak terjadi.

Ketujuh, berkoordinasi dengan instansi di pusat. Melakukan koordinasi dengan instansi pusat dilakukan untuk memperkuat kapasitas Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam mengembangkan *E-Government*.

KUALITAS WEB

Website dikatakan berkualitas jika memenuhi aspek-aspek berikut ini:

1. Fitur

Menurut Kominfo 2007, *website* harus mempunyai isi minimal, yakni:

- a) Selayang pandang. Berisi sejarah, moto daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi. Pada bagian ini menjelaskan secara singkat tentang keberadaan Pemerintah Daerah bersangkutan.
- b) Pemerintah Daerah. Menjelaskan struktur organisasi yang ada di Daerah Bersangkutan.
- c) Geografi. Berisi tentang topografi, demografi, cuaca, iklim, sosial, dan ekonomi.
- d) Peta Wilayah dan sumber daya. Berisi informasi mengenai batas administrasi wilayah, sumber daya yang dimiliki oleh daerah bersangkutan dalam bentuk peta sumber daya.
- e) Peraturan atau kebijakan daerah. Berisi informasi Perda yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah yang bersangkutan.
- f) Buku tamu dan berita. Berisi informasi tempat untuk menerima masukan dari pengguna situs *web* Pemerintah Daerah bersangkutan.

Dalam *website* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, fitur yang dimiliki www.sumbarprov.go.id mengacu pada kriteria diatas yakni, memiliki selayang pandang namun hanya tersedia informasi mengenai visi dan misi, Pemerintah Daerah (dalam *web* ditulis informasi), geografi namun tidak terlalu lengkap untuk topografi, demografi, dan iklim tidak terdapat dalam *website*, memiliki peraturan atau kebijakan daerah (dipilihan layanan publik bagian PPID) Terdapat regulasi atau peraturan yang telah dikeluarkan, memiliki buku tamu dan beita.

Sedangkan untuk *website* www.lpse.sumbarprov.go.id fitur yang dimiliki yakni, memiliki selayang padang tetapi hanya fitur visi dan misi dimiliki, memiliki kriteria pemerintah daerah, peraturan atau kebijakan daerah, dan buku tamu dan berita.

2. Transparansi

Kriteria untuk membangun *website* yang transparan, yakni (Martani, dkk. 2013 dalam Cheisviyanny et al., 2018):

- a) Laporan Kegiatan Pemerintah. Berupa laporan Rancangan Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) dan Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD).

Dimiliki oleh *website* www.sumbarprov.go.id

- b) Laporan Kinerja Pemerintah. Berupa Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Laporan atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD), dan Informassi Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (ILPPD). Tidak dimiliki kedua situs *website*
- c) Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. Berupa Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Laporan atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD), dan Informassi Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (ILPPD). Tidak dimiliki kedua situs *website*

3. Akuntabilitas

Kriteria akuntabilitas menurut Krina (2003) (dalam Cheisviyanny et al., 2018; Dt, 2006):

- a) Laporan APBD Pemda
- b) Laporan dana hibah dan bansos
- c) Penyajian laporan keuangan tepat waktu
- d) Opini audit dari BPK

Kriteria diatas tidak dimiliki oleh kedua *website* www.sumbarprov.go.id dan www.lpse.sumbarprov.go.id.

4. Efektifitas dan Efisiensi

Menurut Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Tahun 2007 kriteria penilaian efektifitas suatu *Website*, sebagai berikut (Isni, 2018; Kharisma et al., 2018):

- a) *Interactifity*. Tersedianya fasilitas berupa *e-mail*, layanan telepon, dan alamat *website* sehingga terjadi interaksi dua arah antara pemerintah pengelola *website* dan masyarakat pengakses. Dimiliki *website* www.sumbarprov.go.id dan www.lpse.sumbarprov.go.id.
- b) Sistem navigasi. Tersedia fitur seperti fitur pencarian, link akun resmi media sosial Pemda, statistik pengunjung dan vote pendapat. Fitu tersebut bertujuan untuk petunjuk

bagi pengunjung *website*. Dimiliki *website* www.sumbarprov.go.id dan www.lpse.sumbarprov.go.id.

Menurut Putra (2013) kriteria penilaian efisiensi suatu *website*, sebagai berikut:

- a) *Website* tidak memiliki halaman kosong.
- b) Informasi penting terdapat langsung pada halaman utama.
- c) *Website* tidak memuat halaman perantara.

Kriteria diatas dimiliki oleh kedua *website* www.sumbarprov.go.id dan www.lpse.sumbarprov.go.id

KESIMPULAN

Website www.sumbarprov.go.id dan www.lpse.sumbarprov.go.id belum dapat dikatakan berkualitas jika dilihat hanya kelengkapan fiturnya saja dikarenakan masih ada fitur-fitur yang tidak tersedia. Suatu *website* dikatakan berkualitas menurut Koinfo 2007 jika minimal memiliki fitur selayang pandang, pemerintah daerah, geografi, peta wilayah dan sumber daya, peraturan atau kebijakan daerah, buku tamu dan berita. Untuk minimal fitur itu saja kedua *website* masih belum lengkap sehingga dapat dikatakan belum berkualitas. Sedangkan untuk kecepatan penyelesaian dokumen atau lainnya masih dikatakan belum begitu baik dikarenakan adanya permasalahan pada pengelolaan dan pengembangan *website*, salah satunya masih minimnya sumber daya manusia yang mengoperasikan *website* tersebut dan belum berkualitasnya sumber daya manusia yang dimiliki untuk mengoperasikan *website* tersebut. Unit kerja organisasi yang mengelola *website* juga masih sedikit dan hanya berada dibawah koordinasi Biro Humas sehingga kecepatan menyelesaikan pelayanan publik secara *online* menjadi lambat. Untuk pengembangan *E-Government* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat sendiri masih terus dilakukan oleh pemerintah dimana pemerintah memiliki berbagai strategi dalam mengembangkannya *E-Government* yang baik di Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

REFERENSI

- Ananda, Bobi Rizki, Putera, Roni Ekha, dan Ariany, Ria. (2019). *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI POLRES SOLOK KOTA*. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*. 2(2), 217–223
- Ariany, Ria, & Putera, Roni Ekha. (2013). *ANALISIS KINERJA ORGANISASI PEMERINTAH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PARIAMAN*. *Mimbar*. 29(1), 33–40.
- Aromatic, Desna. (2020). *PENGUATAN KAPASITAS PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SOLOK DALAM PENANGANAN COVID-19 MELALUI COLLABORATIVE GOVERNANCE*. *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0*. 138–141.
- Chesviyanny, Charoline, Helmy, Herlina, dan Dwita, Sany. (2018). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH*. 3, 1087–1104.
- Eriza, Aranzi, Yoserizal, dan Putera, Roni Ekha. (2021). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ANDROID 'PAGA NAGARI' DI POLRES SOLOK KOTA*. *JMPKP*.3(2), 12-22.

- Isni, Alisha Ramadhani. Akuntansi, J., Ekonomi, F., & Padang, U. N. (2018). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH PADA KOTA SE-SUMATERA BARAT*.
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). *E-GOVERNMENT DENGAN PEMANFAATAN WEB OPENSID DALAM PELAYANAN PUBLIK DI NAGARI TANJUNG HARO SIKABU-KABU PADANG PANJANG*. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>
- Kharisma, Y. C., Akuntansi, J., Ekonomi, F., & Padang, U. N. (2018). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH PADA KOTA SE-SUMATERA BARAT*.
- Maani, Karjuni Dt. (2009). *TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK*. *Demokrasi*. 8(1)
- Melinda, M., & Kabullah, M. I. (2020). *INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE (PADUKO) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG PANJANG*. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Putera, R. E. (2009). *E-GOVERNMENT DAN REFORMASI BIROKRASI DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH*. *Demokrasi*, 8(1), 97–98.
- Rusdi, Ahmad, Putera, Roni Ekha, dan Kusdarini. (2022). *ANALISIS E-GOVERNMENT DALAM PENERAPAN APLIKASI SAPO RANCAK DI DPMPSTSP KOTA PADANG*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 10(1), 26–48
- Salsabila, Shellya, Zetra, Aidinil, dan Putera, Roni Ekha. (2022). *PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG*. *Jurnal Ilmu ADministrasi Negara*. 9(2), 314-324.
- Triwahyuni, M., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2020). *INOVASI PELAYANAN KESEHATAN KELAS IMUD DI PUSKESMAS PADANG PASIR, KECAMATAN PADANG BARAT, KOTA PADANG, SUMATERA BARAT*. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 13. <https://doi.org/10.35308/jpp.v6i1.1699>
- Yudiatmaja, W. E., & Yoserizal. (2010). *STRATEGI PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DALAM MENGEMBANGKAN E-GOVERNMENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 89–100.