

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MATTIRO SOMPE KABUPATEN PINRANG

Nur Ma'wa Yunita^{1*}, Fatmawati², Nurbiah Tahir³

^{1,2,3}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

E-Government is an information technology system developed by the government to improve public services by providing choices to the public for convenience in public services. Based on this, this research study aims to describe and explain the Application of E-Government in Public Services in Mattiro Sompe District Pinrang Regency. This research uses a descriptive qualitative type using 6 informants. Data analysis techniques are data reduction, data presentation, data verification, and using triangulation data validation, namely source, technical and time triangulation. The results of this research show that the implementation of E-Government in Public Services in Mattiro Sompe District, Pinrang Regency has gone well, which can be seen from the E-SKM aspect in improving public services, Support has been effective in accordance with government policy in providing technological infrastructure, training and development Source human resources are qualified and competent, effective benefits in making it easier for the public to implement E-Government through filling out community satisfaction surveys and benefits for the government in improving services to the public.

Keywords: *implementation, e-government, public services, e-skm*

Abstrak

E-Government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk kemudahan masyarakat dalam pelayanan publik berdasarkan hal tersebut, kajian penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif tipe deskriptif dengan menggunakan informan yaitu 6 orang. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi data, serta menggunakan pengebsahan data triagulasi yaitu triagulasi sumber, teknis, dan waktu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang sudah berjalan dengan baik dapat di lihat dari aspek E-SKM dalam peningkatan pelayanan publik, Support sudah efektif sesuai dengan kebijakan pemerintah penyediaan infrastruktur teknologi, pelatihan dan pengembangan Sumber daya manusia sudah berkualitas dan berkompoten, Manfaat efektif dalam mempermudah masyarakat dalam penerapan E-Government melalui pengisian survey kepuasan masyarakat dan manfaat bagi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: penerapan, e-government, pelayanan, publik, e-skm

* nur@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat internet telah secara dramatis mengubah cara bisnis dan khususnya organisasi pemerintah beroperasi. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) hadir dalam kehidupan sehari-hari di seluruh dunia dan seharusnya meningkatkan standar hidup. Selain itu, pemerintah bekerja untuk memfasilitasi akses masyarakat ke layanan mereka, sesuatu yang sekarang dianggap penting untuk pembangunan suatu negara (Mustari,2023). Negara-negara seperti Inggris, Republik Korea, dan Australia dianggap sebagai pemimpin dalam penerapan sistem *E-Government* (PBB, 2016).

E-Government mulai diperkenalkan dalam institusi publik menjelang akhir abad 20 persisnya pada dekade akhir 1990-an. Teknologi informasi berkembang di Indonesia namun pengimplementasiannya di instansi – instansi pemerintahan dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi

E-Government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* di seluruh jajaran pemerintahan secara menyeluruh. Untuk itu, sosialisasi *E-Government* perlu dilakukan secara konsisten, berkesinambungan dan insentif kepada masyarakat dikarenakan masyarakat belum mengerti apa dan bagaimana aplikasi *E-Government* serta manfaat yang dapat mereka ambil (Wirawan, 2020).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang di sediakan oleh peyelenggara pelayanan publik Undang – Undang No Tahun 2009. Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kewajiban dasar masyarakat dalam krangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang –

Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintah yang baik (Harianto, 2022).

Penerapan *E-Government* dalam pelayanan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. *E-Government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi,

Salah satu Kecamatan yang ada di Sulawesi Selatan tepatnya di Kabupaten Pinrang Kecamatan Mattiro Sompe telah menerapkan Teknologi Informasi berupa pemerintahan berbasis *E-government*. Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang membuat website resmi di mana website resmi ini di buat untuk mempermudah masyarakat dalam mengisi survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di kantor kecamatan mattiro sompe. Akan Tetapi sebagian masyarakat belum memahami dalam penggunaannya masyarakat lebih memilih pengisian survey dilakukandengan cara manual

sehingga membutuhkan waktu yang lama.

E- SKM ini merupakan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aperatur peyelenggara pelayanan publik. SKM adalah sebuah sistem informasi yang di buat untuk mempermudah pemerintah untuk mengetahui tingkat pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. dalam pengisian survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada dikantor kecamatan mattiro sompe. Dengan adanya Website SKM ini mempermudah masyarakat dalam pengisian survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor kecamatan mattiro sompe diantaranya pelayanan pembuatan surat keterangan pindah,dispensasi nikah,SKTM, pembuatan akte tanah,akte hibah, akte waris,surat keterangan kepemilikan dan surat ahli waris. Pengisian SKM secara online sudah berjalan sejak tahun 2020. Dalam hal pelayanan E-Government di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang pada wesite <https://skm.pinrangkab.go.id> dengan wesite ini dapat mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam pengisian survei tersebut karena sudah berbasis online. Dimana sebelum adanya pengisian SKM berbasis online ini sangat

memersulit masyarakat dan harus memerlukan waktu yang cukup lama dalam pengisian survei kepuasan masyarakat karena masih menggunakan selebaran dengan cara manual.

METODE

Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada temat tertentu secara rinci dalam bentuk narasi. Dalam penelitian ini sudah menerapkan sistem informasi publik secara online dengan menggunakan website, penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Matttiro Sompe Kabupaten Pinrang.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian deskriptif, hasil penelitian akan secara rinci kondisi atau fenomena sosial yang terjadi.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata- kata, tindakan, selebihnya adalah tambahan dalam Penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

Sumber data primer adalah data yang di peroleh langsung dari lapangan berupa hasil waancara dengan eberapa pihak atau informan yang benar benar berkompeten dan bersedia memberikan

data dan informan yang dibutuhkan dengan kebutuhn penelitian.

Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bacaan atau kaian pustaka, buku-buku literatur yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, internet, dokumen dan laporan yang bersumber dari lembaga terkait dengan kebutuhan data dalam penelitian.

Beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian yaitu metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut akan dijelaskan masing-masing metode: Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara atau interview merupakan metode pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan lisan melalui tanya jawab dan berhadapan langsung kepada orang yang akan memberikan keterangan. adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah camat mattiro sompe, staf/operator kecamatan mattiro sompe dan Masyarakat kecamatan mattiro sompe.

Observasi atau pengamatan adalah salah satu Teknik pengumpulan data melalui pengamatan dan mencatat hasil yang telah diteliti, observasi merupakan pengumpulan data yang melibatkan diri sendiri secara langsung dan dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap

gejala/fenomena yang akan diteliti. dalam penelitian ini akan mengobservasi. Bagaimana penerapan e-government dalam pelayanan publik di kecamatan mattiro sompe kabupaten pinrang.

Teknik dokumentasi ini dilakukan dengan pengumpulan data dokumentasi yaitu pengambilan data yang di peroleh melalui dokumen-dokumen. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data dari hasil laporan dan keterangan-keterangan secara tertulis, tergambar, ataupun tercetak seperti foto dan dokumen yang berhubungan mengenai penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik di kecamatan mattiro tasi kabupaten pinrang.

Teknik Analisis Data yang gunkaan adalah sebagai berikut Redaksi data merupakan bentuk analisis yang menentukan data-data pokok, memusatkan pada poin-poin yang penting, mencari tema dan pola data. Cara reduksi data yang selksi keatas data, ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam pola yang lebih luas.

Penyajian data adalah rangkaian kegiatan informasi yang disusun sehingga dapat menarik kesimpulan dan dan dapat mengambil tindakan. Gambaran penyajian data kualitatif yang teks naratif berbentuk catatan lapangan matriks, grafik, jaringan dan bagan.

Penerikan kesimpulan yaitu dengan mendiskripsikan serta memverifikasi data yang akan memberikan pandangan kualitatif, setelah itu menarik kesimpulan dari data tersebut.

Teknik Pengabsahan Data Menurut Istiwahyuningsih (2018), triangulasi data adalah verifikasi data dengan menggunakan sesuatu selain data untuk keperluan verifikasi atau perbandingan dengan data yang ada. Selanjutnya, karena data dari sumber yang berbeda diperiksa dengan cara yang berbeda, triangulasi dapat dibagi menjadi tiga bagian.

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan berbagai sumber untuk mengetahui kebenaran atau keabsahan data yang ada. Misalnya membandingkan hasil observasi dengan wawancara, atau membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

Triangulasi teknis adalah suatu teknik yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi yang diinginkan dengan cara menguji reliabilitas data tersebut dengan cara meneliti sumber data yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda.

Triangulasi waktu, yaitu: Pada kesempatan lain, melalui wawancara baru, observasi, atau teknik lainnya. Hal ini karena perubahan mendasar dalam proses dan perilaku manusia sebagai

informan penelitian dapat berubah dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, tidak perlu melakukan pengamatan hanya sekali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Mattiro Sompe merupakan salah satu dari dua belas Kecamatan yang ada di Kabupaten Pinrang provinsi Sulawesi Selatan Indonesia. Kecamatan Mattiro Sompe berjarak sekitar 14 km sebelah utara Kota Pinrang dan berada pada garis kordinat antara $3^{\circ}43' - 4^{\circ}09'$ lintang selatan, dan $119^{\circ} - 120^{\circ}$ bujur timur. Kecamatan Mattiro Sompe merupakan salah satu kecamatan di kabupaten pinrang yang wilayahnya merupakan kawasan pesisir pantai dengan ibu kota kecamatan kelurahan langga, luas wilayah kecamatan mattiro sompe sebesar 96,99 km² atau 9.700 ha dari luas wilayah tersebut.

Secara administrasi Kecamatan Mattiro Sompe di bagi atas 9 (Sembilan) Desa/Kelurahan dengan jarak ke ibu kota kabupaten 17 km, dengan jumlah penduduk sebesar 28,339 jiwa, dimana jumlah penduduk laki laki yaitu 13,677 jiwa dan jumlah penduduk perempuan yaitu 14,662 jiwa. Jumlah penduduk terbanyak yaitu di kelurahan langga yaitu 5.092 jiwa dengan kepadatan penduduk

866 jiwa/km², kemudian kelurahan pallameang dengan jumlah penduduk sebesar 4.695 jiwa dengan kepadatan penduduk 1.533 jiwa/km². sedangkan desa yang dengan jumlah penduduk terendah yaitu Mattiro Tasi dengan jumlah penduduk sebesar 2.137 jiwa dengan kepadatan penduduk 154 jiwa/km².

Support (Dukungan)

Temuan penelitian di Kecamatan Mattiro Sompe bentuk dukungan pemerintah berupa penyediaan infrastruktur teknologi, pelatihan dan pengembangan SDM, pelatihan dan pengembangan sumberdaya manusia sangat penting untuk memastikan bahwa staf/operator memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk mengoperasikan dan mengelola sistem *E-Government*. penelitian ini di dukung oleh pendapat (Indrajit, 2004) bahwa ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena memerlukan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government* dan ketersediaan SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian yang di butuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang di harapkan.

Dukungan *support* untuk mencapai keberhasilan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik melalui website

e-skm di kecamatan mattiro some kabupaten pinrang terdapat dukungan dari pemerintah kabupaten berupa penilaian setiap tahunnya untuk mencapai capaian citra pelayanan CCP di kabupaten pinrang yang akan di perlombakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan kepada masyarakat maka dari situ pemerintah dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Mattiro Some. Penelitian ini di dukung oleh pendapat Prisanda (2021) *E-Government* adalah kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam seektor publik (baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik.

Setiap kegiatan mesti memiliki aturan pada dasarnya aturan tanpa aturan tentu tidak ada rambu rambu yang harus kita lakukan, setiap kegiatan tentu memerlukan aturan seperti skm ini bermanfaat tapi pada dasarnya setiap bentuk kegiatan itu pasti ada kekurangan dengan itu pemerintah membuat aturan karena setiap kegiatan tanpa aturan akan melaksanakan kegiatan secara asal asalan melakukan kegiatan setidaknya dengan adanya aturan terdapat batas batasan kepada masyarakat.

Capacity (Kapasitas)

Hasil observasi yang dilakukan peneliti mengenai pengamatan secara langsung dan pengamatan yang ada dilapangan terkait pelayanan di Kantor Kecamatan Mattiro Some Kabupaten Pinrang, pelayanan menyediakan ruang adminisratif, ruang kerja untuk staf dan ruangan pelayanan publik dalam pelayanan publik di kantor kecamatan mattiro some. Dan disediakan ruang tunggu yang memiliki beberapa kursi yang dipakai masyarakat untuk menunggu pemuatan surat yang ingin di buat oleh masing masing masyarakat agar tidak jenuh dan tidak capek saat proses pembuatan surat, Kantor Kecamatan Mattiro Some memiliki beberapa ruangan dimana ruangan tersebut masing masing memiliki infrastuktur yang memadai,kecamatan mattiro some memiliki pegawai yang menjalankan tugas dan fungsi masing masing dan sangat ramah dalam melayani masyarakat yang ingin mengurus surat seperti pengurusan surat keterangan pindah, dispensasi nikah,surat keterangan tidak mampu, pembuatan akte tanahakte hibah, akte aris,surat keterangan kepemilikan,dan surat ahli waris dan masyarakat akan datang langsung ke kantor kecamatan untuk mengurus surat yang ingin di buat, dan setelah

pembuatan surat yang di inginkan disitulah admin SKM memberikan website survey kepuasan masyarakat kepada masyarakat untuk mengisi survey tersebut.

Namun sebagian besar masyarakat belum mengetahui pengoperasian teknologi digital seperti handphone, laptop, komputer dan media online lainnya serta kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai website survey kepuasan masyarakat yang bisa di isi dengan berbasis online, masyarakat lebih memilih pengisianya secara manual, pemerintah memberikan kebijakan bagi masyarakat yang belum mengetahui pengisian survey kepuasan masyarakat pemerintah akan memberikan bantuan kepada masyarakat dalam mengisi survey tersebut, dan pemerintah juga menyediakan selebar yang dimana selebaran itu persis dengan apa yang ada pada survey kepuasan masyarakat yang berbasis online, pertanyaan yang diberikan sama namun pengisian survey kepuasan masyarakat yang di isi melalui selebaran akan membutuhkan waktu cukup lama di banding pengisian yang berbasis website atau online dimana pengisian melalui selebaran tersebut masyarakat harus menulis dulu dimana membutuhkan waktu yang lama di banding pengisian yang berbasis online

lebih cepat dan lebih mudah.

Value (Manfaat)

Kesuksesan penerapan E-Government di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Terletak dari manfaat E-Government bagi masyarakat dengan hadirnya pelayanan yang berbasis online melalui website. Kemunculan E-Government sangat di inginkan oleh masyarakat karena dapat mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam pengisian survey kepuasan masyarakat yang ada di Kecamatan Mattiro Sompe. Penelitian ini senada dengan penelitian Muliani (2020) yang mengatakan bahwa penerapan *E-Government* memberikan keuntungan bagi masyarakat ialah pelayanan yang dapat di akses melalui elektronik yang dapat mempermudah masyarakat, keterbukaan informasi dalam memfasilitasi terwujudnya good governance di pemerintah atau kantor penyedia layanan publik.

Manfaat bagi pemerintah dengan adanya e-government dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan e-governmrnt di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe. Penelitian ini di dukung oleh pendapat Habibie (2019) filosofi pada dasarnya *E-Government* adalah pengubahan sistem

organisasi, proses, sdm, dan standar prosedur operasi di pemerintahan, fungsi utama *e-government* adalah sebagai alat membantu menciptakan perubahan internal pelayanan kepada masyarakat karena di jaikan alat bagi pemerintah untuk mempermudah pekerjaan aperatur pemerintah dan merupakan faktor sentral atau penentu keberhasilan instrument yang di gunakan sesuai dengan sasaranya. Menurut inrajit (2004) Elemen value yang di dapatkan oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat seagaia penerima pelayanan E-Government.

Pemerintah dengan adanya e-skm ini tentu memberikan manfaat bagi pemerintah karena dari hasil survey kepuasan masyarakat tentang pelayanan kecamatan mattiro sompe menjadi barometer buat pemerintah kecamatan selaku pelayan masyakat untuk mengetahui bagaimana meningkatkan pelayanan. dengan aplikasi ini secara langsung pempinan dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarkat dan dari survey kupusan masyarakat tersebut pemerintah Kecamatan Mattiro Sompe bisa mengukur bagaimana tingkat pelayanan yang ada dikantor Mattiro Sompe.

KESIMPULAN

Support, dukungan elemen pertama dan terpenting dalam penerapan E-Government, pemerintah sangat mendukung penerapan *e-government* dengan penyediaan infrastruktur teknologi dan pelatihan dan pengembangan SDM, pemerintah menyediakan pelatihan dan pengembangan staf untuk meingkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam pengelolaan teknologi informasi, dukungan dari pemerintah sangat penting dalam pengembangan penerapan *E-Goverment* untuk meingkatkan pelayanan publik.

Capacity, elemen capacity adalah terpenuhinya tiga sumber daya dalam mendukung kesuksesan penerapan E-Government dalam pelayanan publik melalui E-SKM di kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

Tersedianya sumber daya manusia berkualitas dan berkompten dalam pelayanan online, pemerintah Kecamatan melakukan pelatihan dan pengembangan SDM adalah kunci untuk mengoptimalkan penggunaan e-skm dan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pemerintah perlu menyediakan pelatihan yang memadai kepada staf kecamatan untuk memastikan dapat menggunakan sistem E-Government.

Tersedianya sumber daya infrastruktur yang memadai berupa bangunan kantor yang mencakup ruang adminisratif, ruang kerja untuk staf dan peralatan kantor berupa komputer,leptop dan wifi dan peralatan kantor lainnya.

Tersedianya alokasi dana, untuk anggaran E-SKM belum ada pemerintah Kecamatan melakukan survey kepuasan masyarakat adalah kebutuhan pemerintah Kecamatan selaku pelayan masyarakat yang ada di Kecamatan.

Manfaat atau (*value*) manfaat yang dirasakan masyarakat dan manfaat yang di rasakan pemerintah dengan menerapkan *E-Government* dalam pengisian survey kepuasan masyarat di Kantor Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Sangat bermanfaat bagi masyarakat dengan hadirnya pengisian survey kepuasan masyarakat dengan berbasis online karena dapat mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam pengisian survey kepuasan masyarakat.Dan adapun manfaat bagi pemerintah Kecamatan Mattiro Sompe dengan hadirnya penerapan *E-Government* berbasis website ini dapat mempermudah dan mempercepat pemerintah dalam melakukan pelaayananya. dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang ada dan menjadi barometer untuk pemerintah

bagaimana meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang.

REFERENSI

- Akai, R. Kaawoan. J. E, Pangemanan. F. N. 2021 *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala*. Jurnal Governance. 1(1).
- Ali, K. & Saputra. A (2020). *Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar*. Jurnal dharmawangsa 14(4): 602- 614.
- Anggita Doramia L. (2020). *Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui EGovernment Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi*. Administrative Law & Governance Journal 3(2),220-231.
- Aprianty, D.R. (2016).*Penerapan kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. 4 (4):1589-1602.
- Atthahara, H. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta*. Jurnal Politikom Indonesiana, 3(1).
- Cahyadi, A. (2003). *E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan*. *The Winners*, 4(1), 1-12.
- Damayanti, D. L. Suwena, R. K. & Haris, A. I. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng*. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha 11(2): 21-32.

- Eldo, P.A & Mutiarin, D. (2018). *Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta)*. Jurnal Manajemen Pelayanan publik 1(2).
- Habibie, K. D. (2019). *Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik*. *Jurnal Kebijakan Publik* 10(1): 1-58.
- Ibrahim, W.H & Maita, I. (2017). *Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar*. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2),17-22.
- Indrajit, R. E. 2002. *Electronic Government “Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teeknologi Digital”*.Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, R. E. (1919). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. -.
- Indrajit, R. E., Zainudin, A., & Rudianto, D. (2005). *Electronic government in action*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Irawan, A. (2018). *Sistem pelayanan publik berbasis E-government pada pemerintah daerah kabupaten merauke*. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 7(1), 20-37.
- Istiwahyuningsih, T. (2018). *Analisis Jabatan Beban Kerja Dan Perhitungan Kebutuhan Pegawai Di Pusat Data Statistik Pendidikan Dan Kebudayaan*. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Kurniati, M. W. & Mahmud I. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 6(2).
- Maulani, W. (2020). *Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya)*. *Jurnal As Siyasah*,5(2).
- Mustari, M. (2023). *Teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pendidikan*.
- Noviyanti, N. M., Raka, A. G., & Larantika, A. A. D. (2021). *Implementasi E-Government dalam Proses Pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah di Kabupaten Badung*. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 85-96.
- Oktavia, L. (2020). *Penilaian Penerimaan E-Government Di Indonesia*. *Jurnal Core IT*, 6(1).
- Prisanda, E., & Febrina, R. (2021). *Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Berbasis Aplikasi SISPEDAL Dalam Rangka Mewujudkan Good Village Governance*. *Journal of Governance Innovation*, 3(2), 155-171.
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 3(3), 272-290.
- Ratnasari, Mega Oktavia B., Noor I dan Hidayati F. (2022) *Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada “SURADI di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang)* *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*. 8(1) :35-44.
- Richardus, Eko Indrajit. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan System Pelayanan Public Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.2002Sinambela,

- Lijan Poltak, dkk. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara. 2006.
- Ristiani, I. Y. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. Jurnal Ilmiah Manajemen 11(2): 165-168.
- Ridwan, A., Hasan, J. A., & Sofyan, A. (2022). Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Dalam Pelayanan Publik Pada Masa New Normal Di Kota Sorong. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 2(2), 61-71.
- Robi Cahyani k.r (2016). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Fiat Justisia Journal of Law, (10)3: 569-586.
- Rodiyah, C. (2020). *Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah*. Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, 10(3), 569-586.
- Siti, M. (2023). Buku strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi.
- Suandi. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan 1(2) : 13-21.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100.
- Tasya, A., Septiya., Fernanda, A. R., & Azani, C. P. (2021) *Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal (Best practice of e-government policies in implementing public services in the new normal era)*. Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik 1(1):
- Tegethoff, Thomas M dan Santa R. (2019) *Apakah Kepercayaan berdampak pada sistem dan efektivitas operasional? Implementasi e-government di Kolombia*. Jurnal electronic Government. 15(3) :122-135.
- Wirawan, V. (2020). *Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4 . 0 Kontemporer di Indonesia Vani Wirawan sebelumnya dan terdapatnya ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pemerintahan yang bersih (clean governance) dan berwibawa serta bebas*. 1(1), 1-16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- Yanuar, M. R. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. 4(1).
- Zain, J. S. (1996). Badudu dan Sutan Mohammad. *Kamus Umum Bahasa Indonesia (Jakarta, Pustaka Sinar Harapan)*.