

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI 'SITANJAK MAKIN MANTAP' OLEH DINAS SOSIAL

E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION THROUGH 'SITANJAK MAKIN MANTAP' APPLICATION BY SOCIAL OFFICE

Andriyus¹, Sylvina Rusadi^{2*}, Monalisa³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kaharudin Nasution No.113, Simpang Tiga, Kecamatan Bukit Raya, Pekanbaru, Riau, Indonesia

*Korespondensi: Sylvina Rusadi. Email: sylvinarusadi@soc.uir.ac.id

(Diterima: 07-12-2022; Ditelaah: 08-07-2023; Disetujui: 23-08-2023)

ABSTRACT

This study intends to describe the implementation of e-government through the Sitanjak Makin Mantap application by the Pekanbaru City Social Office. This application is one way of bringing the concept of e-government into practice. E-government is innovation and creativity from the government in implementing all forms of policies to serve the public. However, in the implementation of applications, there are still many issues with application deployment, including a lack of funding for technology infrastructure and even a shortage of human resources. This study carried out observations and interviews in data collection. Consequently, it may be stated that the study employed phenomenological-style qualitative research methodologies. The findings of the field study demonstrated that the Pekanbaru City social service's efforts to implement the application were still having difficulties due to ongoing funding and outreach issues, necessitating changes in the areas of support, quality, and value. For researchers who want to conduct research on the same topic, it is recommended to use theory-government.

Keywords: E-Government, Government Innovation, Local Government.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan penerapan e-government melalui aplikasi Sitanjak Makin Mantap oleh dinas sosial kota Pekanbaru. Penerapan aplikasi ini merupakan salah satu bentuk dari pelaksanaan konsep e-government. E-government merupakan inovasi dan kreatifitas dari pemerintah dalam pelaksanaan segala bentuk kebijakan dalam melayani publik. Namun dalam penerapan aplikasi masih banyak terdapat permasalahan yakni kurangnya dukungan sarana teknologi bahkan kurangnya sumber daya manusia. Penelitian ini melaksanakan observasi dan juga wawancara dalam pengumpulan data sehingga dapat dikatakan penelitian menggunakan metode kualitatif dengan tipe fenomenologi. Hasil penelitian lapangan menjelaskan bahwa penerapan aplikasi oleh dinas sosial Kota Pekanbaru masih belum berjalan baik karena masih kurangnya anggaran serta kurangnya sosialisasi sehingga diperlukan perbaikan dari elemen dukungan, kualitas dan nilai. Bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama direkomendasikan untuk menggunakan teori e-government yang lain.

Kata kunci: E-Government, Inovasi Pemerintah, Pemerintah Daerah.

PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan permasalahan penting yang bukan hanya terjadi di Indonesia namun juga terjadi secara menyeluruh di setiap negara-negara yang ada di dunia. Angka kemiskinan dunia terus meningkat diakibatkan adanya salah satu faktor yakni pandemi virus Covid-19. Tugas penting dalam menurunkan angka kemiskinan dibebankan kepada pemerintah sebagai salah satu tujuan negara. Kebijakan serta berbagai program telah diupayakan dalam penanganan berbagai faktor yang menyebabkan kemiskinan belum memperoleh hasil yang signifikan. Hal ini salah satunya disebabkan oleh masih terjadinya kesenjangan antara perencanaan yang dibuat dengan pencapaian tujuan sebagai hasil pelaksanaannya karena berbagai program penyelesaian masalah kemiskinan lebih difokuskan pada kegiatan sektoral saja. Untuk itu diperlukan inovasi dan kreatifitas dari pemerintah dalam pelaksanaan berbagai kebijakan salah satunya melalui penerapan E-Government (Electronic Government).

E- government merupakan suatu jenis perubahan birokrasi yang tidak hanya difokuskan pada upaya pemanfaatan teknologi namun juga adanya upaya mengikutsertakan masyarakat dalam pengambilan keputusan (Rozikin et al., 2020). E-government biasanya digambarkan sebagai pemanfaatan Teknik Informasi maupun Komunikasi oleh pemerintah yang kemudian akan dipadukan dengan reformasi birokrasi yang bertujuan untuk memperbaiki struktur dan tindakan pemerintahan (Field, Muller, Lau, 2003).

Awal mula pelaksanaan e-government di Indonesia bersumber dari penerbitan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Dasar hukum ini dibuat bertujuan untuk mensinergikan pemahaman pemerintah secara nasional dalam penyelenggaraan pemerintahannya hingga dapat

mewujudkan pemerintahan yang terbuka, bertanggung jawab serta efektif efisien dan tentunya melalui keterlibatan masyarakat dalam sistem pemerintahan. Namun sayangnya pelaksanaan e-government di negara Indonesia ditemukan kendala, salah satunya yang terjadi pada penerapan e-government melalui aplikasi sitanjakmakin mantap yang diterapkan oleh dinas sosial kota Pekanbaru.

Aplikasi Sitanjak Makin Mantap merupakan kepanjangan dari Sistem Terpadu Layanan Jangkauan Masyarakat Miskin yg Mudah, Aman, Nyaman, Tepat, Akuntabel dan Profesional. Aplikasi ini merupakan terobosan dari dinas sosial kota Pekanbaru dalam memberikan layanan dalam penanggulangan kemiskinan. Aplikasi ini berisikan aplikasi pelayanan dalam pengaduan pelayanan kemiskinan dan diutamakan bagi yang menerima layanan KIS (Kartu Indonesia Sehat), KIP (Kartu Indonesia Pintar), KKS (Kartu Keluarga Sejahtera) dan Jamkesda (Jaminan Kesehatan Daerah).



Gambar 1. Tampilan Aplikasi Sitanjak Makin Mantap

Aplikasi ini adalah salah satu implementasi dari e-government yang dijalankan oleh dinas sosial kota Pekanbaru sejak 25 Juni 2018. Namun di dalam

pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan yakni:

1. Terindikasi kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam pengenalan aplikasi serta manfaat aplikasi terlebih yang menjadi sasaran pengguna adalah masyarakat miskin.
2. Terindikasi kurangnya sarana dan prasarana yang menyangkut pelayanan terhadap aplikasi, hal ini ditandai dengan adanya kesulitan pengguna dalam mengakses aplikasi.
3. Terindikasi kurangnya tenaga ahli Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam mengatasi berbagai permasalahan yang berhubungan dengan aplikasi.
4. Terindikasi belum siapnya pengguna dalam penerapan aplikasi tersebut hal ini ditandai lebih banyaknya pengguna yang memperoleh layanan secara manual dengan datang ke kantor Dinas Sosial Kota Pekanbaru.

Dari penjelasan tersebut di atas terlihat bahwa dalam penerapan e-government melalui objek aplikasi sitanjak makin mantap masih banyak terdapat permasalahan. Untuk itu perlu adanya upaya penting yang dilakukan oleh dinas sosial untuk mengatasi permasalahan tersebut. Berdasarkan penjabaran tersebut maka perlu dilakukannya penelitian terkait e-government untuk melihat sejauh mana dinas sosial kota Pekanbaru dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi.

MATERI DAN METODE

Teori yang Relevan

E-government merupakan cara tersistem dalam mengartikan nilai-nilai sektor publik sehingga memudahkan dalam pelaksanaan tugas pemerintah dan juga bertujuan untuk mengkolaborasikan setiap pandangan stakeholder (Flak et al., 2009). Selanjutnya keberhasilan e-government sangat dipengaruhi oleh pandangan dan dukungan masyarakat (Scott et al., 2016). E-

government perlu dikembangkan lebih lanjut guna pencapaian akselerasi pembangunan negara yang tentunya akan berdampak terhadap kelanjutan pembangunan yang bisa diperhatikan dari sisi ekonomi, sosial dan ekologi (Sudirman & Saidin, 2022).

Evolusi e-government memiliki tujuan akhir yakni peningkatan keterlibatan masyarakat di dalam penyelenggaraan pemerintah. Bentuk partisipasi yang dimaksudkan adalah 1) memberikan evaluasi terhadap keberhasilan kebijakan pemerintah yang akan dilaksanakan atau yang telah terorganisir di setiap institusi melalui akses email secara bebas dan aktif; 2) mendapatkan informasi maupun data yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan keseharian dari sejumlah website yang pemerintah miliki; serta 3) mengikuti bermacam diskusi ataupun public hearing yang berlangsung melalui daring (Indrajit, 2005).

Ada beberapa manfaat e-government yang perlu dijelaskan, yakni : 1) perubahan menyeluruh e-government dapat dijadikan sebagai sarana bagi masyarakat yang penuh dengan informasi, 2) meningkatkan suasana investasi serta kompetisi, 3) meningkatkan keterbukaan, pertanggungjawaban, dan good governance, 4) meningkatkan keterlibatan publik, 5) menciptakan produk kebijakan baru dan manajemen keilmuan, 6) meningkatkan akses dan kualitas layanan terhadap masyarakat, dan 7) efisiensi manajemen sumber (Hanna, 2010).

Upaya dalam mengembangkan e-government memiliki empat level aktivitas, diantaranya pertama persiapan, kedua pematangan, ketiga pementapan, serta yang terakhir pemanfaatan. Tahapan pertama adalah persiapan yang dimulai dengan langkah mempersiapkan sarana dan prasarana pendukung, dasar aturan hukum, perangkaian situs di dalam setiap unsur organisasi, pengenalan situs terhadap stakeholder, kemudian kesiapan sumber daya manusia dalam layanan yang menggunakan e-government. Tahapan

kedua adalah upaya pematangan, yakni peningkatan layanan yang menyangkut aktivitas pembuatan situs informasi publik yang menarik, mengolah serta menyiapkan penyediaan isi dari produk informasi dan pelayanan, ataupun pembuatan antarmuka sinergitas dengan lembaga lain. Tahap selanjutnya adalah pematangan yang merupakan tahapan ketiga yang dimulai dengan kegiatan peningkatan yang lebih baik komunikasi dalam bentuk dua arah antara masyarakat yang menggunakan layanan yang berhubungan dengan aksesibilitas informasi publik, perakitan situs transaksi dalam layanan publik, serta perangkaian interoperabilitas dari data dan juga aplikasi melalui lembaga lainnya. Tahapan akhir adalah tahap pemanfaatan yang dimulai melalui pengaksesan layanan secara daring. Tahap pemanfaatan ini juga selalu disertai dengan pembuatan aplikasi yang mengandung unsur yang pertama G2G (Government to Government), yang kedua G2B (Government to Business), dan yang ketiga G2C (Government to Citizen) yang saling berhubungan.

Dari temuan kajian literatur dengan tema e-government diketahui bahwa ada beberapa faktor yang dapat menghambat dalam pengaplikasian pemberlakuan e-government di Indonesia diantaranya : (Kumar et al., 2007);(Surendo, 2009);(El-Hadadeh et al., 2010)

1. Belum terdapat ukuran baku yang tampak di dalam penyelenggaraan e-government serta belum adanya sosialisasi mengenai apa yang harus dilakukan dalam pencapaian e-government yang riil serta ideal
2. Belum adanya SDM yang memiliki kapasitas dalam pengelolaan e-Government.
3. Belum tersebarnya Infrastruktur jaringan informasi yang sama di setiap daerah-daerah yang ada di Indonesia
4. Kebanyakan penduduk Indonesia berada pada tingkatan menengah ke bawah sehingga penyerapan keilmuan

dan pengetahuan e-government masih relatif rendah

5. Komitmen yang belum kuat dari pemerintah dalam mendukung e-government
6. Lembaga pemerintah belum memiliki Budaya Organisasi yang bersifat saling berbagi dalam keterkaitan informasi.

Selain itu menurut (Indrajit, 2002), untuk mengimplementasikan keilmuan digitalisasi dalam pemerintahan maka perlu memperhatikan 3 (tiga) faktor elemen ataupun indikator sukses dari e-government yakni:

1. *Support Element*

support merupakan unsur utama di dalam pengembangan *e-government*. Political will yang bersumber dari pejabat publik berupa dukungan sangat diperlukan dalam penerapan konsep *e-government*. Dukungan yang dimaksudkan disini dapat berupa inisiatif pembangunan maupun pengembangan *e-government* oleh stake holder seperti halnya kesepakatan kerangka dasar *e-government* yang merupakan unsur utama kesuksesan pemerintah di dalam pencapaian visi dan misi negaranya. Selanjutnya perlu adanya sosialisasi secara menyeluruh, berkelanjutan dan konsisten kepada seluruh kalangan tingkatan pemerintahan maupun kepada masyarakat umum.

2. *Capacity Element*

capacity merupakan kekuatan penting yang dibutuhkan dalam pembangunan serta pengembangan e-government agar dapat segera diwujudkan. Ada tiga kekuatan atau yang harus diwujudkan diantaranya kecukupan finansial dalam pelaksanaan konsep *e-government*. Keberadaan infrastruktur teknologi dan informasi yang tercukupi karena termasuk dalam sebagian besar dari keberhasilan penyelenggaraan e-government. Keberadaan SDM yang memiliki kemampuan yang diperlukan agar

pengimplementasian *e-government* sesuai dengan kemanfaatannya.

3. Value Element

value merupakan nilai kegunaan yang didapat oleh pemerintah dalam memberi pelayanan kepada publik sebagai penerima layanan *e-government*. Unsur *value* ini sangat menentukan besar atau kecilnya penyerapan manfaat *e-government* yang diterima oleh publik. Oleh sebab itu diperlukan adanya ketepatan dalam memilih program-program yang menjadi prioritas kebutuhan publik yang perlu untuk didahului.

Artikel ini bersumber dari penelitian dengan jenis kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian metode kualitatif adalah kegiatan mengumpulkan data secara natural dengan tujuan memberikan pemaknaan akan fenomena-fenomena yang terjadi dengan peran peneliti sebagai informan utama dengan pengambilan contoh sumber data melalui langkah purposive sampling dan snowball sampling, mengumpulkan data triangulasi, menganalisis data yang bersifat induktif, dengan menghasilkan penelitian yang bersifat generalisasi (Anggito & Setiawan, 2018).

Selanjutnya penelitian dengan pendekatan kualitatif dapat dijabarkan sebagai penelitian yang memiliki tujuan untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang permasalahan yang terjadi di kehidupan manusia bukan menggambarkan secara singkat seperti halnya dalam metode kuantitatif (Gunawan, 2013). Kemudian sebagai tambahan penelitian kualitatif merupakan suatu kajian yang melakukan pengamatan tentang adanya kualitas hubungan, kegiatan, kondisi atau berbagai sumber, sehingga dapat diartikan penelitian ini memfokuskan pada gambaran subjek secara menyeluruh dengan penjelasan secara lengkap mengenai kondisi subjek di lapangan (Fadli, 2021).

Metode

Hasil penelitian ini diperoleh melalui teknik perolehan sampel secara purposive sampling dengan cara mengumpulkan data melalui aktivitas awal observasi, kemudian wawancara dan terakhir dokumentasi. Adapun informan pada penelitian ini berjumlah tiga orang yakni Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru, Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin serta Kepala seksi Pemberdayaan Sosial dan Keluarga Miskin. Kemudian dilanjutkan dengan proses validasi data dengan teknik triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam memecahkan fenomena-fenomena yang terjadi dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi Sitanjak Makin Mantap oleh dinas sosial kota Pekanbaru peneliti menggunakan elemen-elemen sukses dalam keberhasilan *e-government* yang dikemukakan oleh Indrajit. Ketiga elemen sukses tersebut adalah (1) *Support Element* (dukungan); (2) *Capacity element* (Kapasitas); dan (3) *Value element* (Nilai). Lebih lanjut mengenai hasil pembahasan dapat dilihat pada penjabaran masing-masing elemen dijelaskan di bawah ini:

1. *Support Element* (dukungan)

Dukungan merupakan prioritas yang perlu dilihat dalam berhasil atau tidaknya penerapan aplikasi Sitanjak Makin Mantap. Di dalam penelitian lapangan peneliti mengembangkan melalui beberapa sub elemen penilaian yakni komitmen pemerintah, inovasi dan sosialisasi.

a. Komitmen pemerintah

Dari hasil wawancara dapat ditemukan bahwa komitmen pemerintah yakni dinas sosial kota Pekanbaru dalam penerapan aplikasi Sitanjak Makin Mantap belum maksimal hal ini ditandai dengan petunjuk teknis penerapan aplikasi hanya sebatas instruksi dari kepala dinas sosial yang belum dibakukan melalui suatu produk

kebijakan yang universal. Sehingga dari observasi peneliti aplikasi Sitanjak Makin Mantap dinilai masih lemah sehingga rentan untuk terjadi perubahan.

b. Inovasi

Pengamatan peneliti serta penghimpunan hasil wawancara mengenai inovasi dinas sosial kota Pekanbaru dalam meluncurkan aplikasi Sitanjak Makin Mantap sudah baik karena mengandung kebaruan dari segi aplikasi yang memudahkan masyarakat untuk mengakses dan memantau data KIS (Kartu Indonesia Sehat), KIP (Kartu Indonesia Pintar), KKS (Kartu Keluarga Sejahtera) dan Jamkesda (Jaminan Kesehatan Daerah) tanpa harus bersusah payah untuk mengecek langsung di dinas sosial kota Pekanbaru sehingga dinilai dengan adanya aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat.

c. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan hal penting yang harus dilaksanakan dalam pengenalan aplikasi Sitanjak Makin Mantap kepada sasaran layanan yakni masyarakat kurang mampu. Namun dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa sosialisasi aplikasi belum dijadikan sebagai agenda rutin dinas sosial kota Pekanbaru. Dengan demikian tentunya kemanfaatan aplikasi ini tidak dapat tersalurkan secara menyeluruh dan merata kepada seluruh sasaran layanan di setiap unsur masyarakat diakibatkan kurangnya sosialisasi dalam penggunaan aplikasi Sitanjak Makin Mantap.

2. *Capacity element* (Kapasitas)

Kapasitas merupakan suatu bentuk kemampuan pemerintah di dalam menjalankan fungsinya dalam menjalankan suatu kebijakan. Dalam penilaian kapasitas penerapan aplikasi Sitanjak Makin Mantap oleh dinas sosial kota Pekanbaru, peneliti membagi penilaian berdasarkan subelemen yakni sumber daya manusia, sumber daya teknologi serta sumber daya anggaran.

1. Sumber daya manusia

Merupakan unsur terpenting yang harus dimiliki oleh dinas sosial kota Pekanbaru. Dari hasil pengamatan langsung peneliti di lapangan diketahui bahwa dinas sosial hanya memiliki 1 (satu) orang tenaga IT (Informasi Teknologi) yang berkompeten dalam menangani segala gangguan di dalam penggunaan aplikasi Sitanjak Makin Mantap. Sehingga dinilai belum adanya kemampuan sumber daya yang cukup dalam mengoperasikan aplikasi ini.

2. Sumber daya teknologi

Melalui penghimpunan data wawancara diperoleh dari masyarakat pengguna layanan diketahui bahwa mereka kesulitan mengakses aplikasi tersebut karena sering eror sehingga tidak bisa diakses dengan baik. Hal ini tentunya menandakan bahwa sarana teknologi aplikasi Sitanjak Makin Mantap belum siap untuk digunakan.

3. Sumber daya anggaran

Anggaran merupakan unsur utama bagi dinas sosial kota Pekanbaru yang harus terpenuhi, karena dengan adanya anggaran yang maksimal tentunya penerapan aplikasi Sitanjak Makin Mantap dapat berjalan lancar. Namun dari data lapangan dan wawancara diperoleh hasil bahwa belum terdapat pos anggaran tetap di dinas sosial kota Pekanbaru yang dapat digunakan dalam pemeliharaan aplikasi maupun peningkatan sumber sumber daya manusia melalui pelatihan-pelatihan.

3. *Value element* (Nilai)

Nilai merupakan kemanfaatan yang dapat dirasakan masyarakat sebagai penerima layanan dari aplikasi Sitanjak Makin Mantap. Dari penghimpunan data observasi dan wawancara kepada masyarakat sebagai objek yang menerima aplikasi Sitanjak Makin Mantap memperoleh hasil bahwa aplikasi ini memiliki manfaat yang besar bagi publik. Manfaat yang dirasakan publik melalui keberadaan aplikasi ini adalah kemudahan

di dalam mengakses data KIS (Kartu Indonesia Sehat), KIP (Kartu Indonesia Pintar), KKS (Kartu Keluarga Sejahtera) dan Jamkesda (Jaminan Kesehatan Daerah) dimana saja dan kapan saja. Sehingga jika ada permasalahan dengan data tersebut tentunya masyarakat dapat dengan cepat mencari solusi dengan mendatangi dinas sosial kota Pekanbaru secara langsung.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Dari penelitian lapangan melalui observasi dan wawancara serta pengumpulan dokumen yang telah dilaksanakan maka dapat diperoleh simpulan yakni :

1. *Support Element* (dukungan) disimpulkan belum sepenuhnya dimiliki oleh dinas sosial Kota Pekanbaru, hal ini dikarenakan belum adanya kebijakan baku dalam penerapan aplikasi Sitanjak Makin Mantap. Selanjutnya untuk unsur inovasi dari aplikasi sudah ada namun belum didukung dengan adanya sosialisasi aplikasi secara konsisten sehingga ditemukan masih adanya masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Sitanjak Makin Mantap.
2. *Capacity element* (Kapasitas) disimpulkan bahwa dari unsur sumber daya manusia di dinas sosial kota Pekanbaru sudah cukup baik dengan memiliki 1 (satu) orang tenaga ahli di bidang IT (Informasi Teknologi). Namun sayangnya dinas sosial kota Pekanbaru belum memiliki sumber daya dalam teknologi dan anggaran dalam pemeliharaan dan pengembangan aplikasi Sitanjak Makin Mantap.
3. *Value element* (Nilai) disimpulkan bahwa dinas sosial kota Pekanbaru melalui aplikasi Sitanjak Makin Mantap berhasil memberikan manfaat dalam pemberian layanan data kemiskinan kepada masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan terhadap setiap elemen dalam keberhasilan penerapan e-

government dalam inovasi aplikasi Sitanjak Makin Mantap oleh dinas sosial kota Pekanbaru maka peneliti memberikan rekomendasi penelitian yang dapat diberikan yakni :

- a. Bagi dinas sosial kota Pekanbaru, sebaiknya dapat membuat petunjuk baku dalam bentuk produk kebijakan di dalam penerapan aplikasi Sitanjak Makin Mantap. Hal ini penting untuk diperhatikan karena dengan adanya standar baku tentunya penerapan aplikasi dapat lebih mudah dan efektif dilaksanakan.
- b. Bagi dinas sosial kota Pekanbaru, sebaiknya dapat mengalokasikan dana dalam pemeliharaan aplikasi Sitanjak Makin mantap agar kedepannya aplikasi ini dapat dikembangkan menjadi lebih baik dari segi isi produk aplikasi sehingga lebih banyak manfaat yang akan diperoleh masyarakat.
- c. Bagi peneliti lainnya, dapat melakukan penelitian dengan menjadikan tulisan ini sebagai bahan masukan dalam pengembangan penelitian sejenis dengan variabel yang berbeda sehingga penelitian ini memiliki kemanfaatan dalam pengembangan keilmuan khususnya mengenai *e-government*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak.
- El-Hadadeh, R., Weerakkody, V., & Al-Shafi, H. S. (2010). E-Government Implementation Challenges: A Case Study. *AMCIS Proceedings*.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Field, Muller, Lau, G.-R. V. (2003). The case for e-government: Excerpts from the OECD report "The E-government

- Imperative." *OECD Journal on Budgeting*, 3(1), 62–96.
- Flak, L. S., Dertz, W., Jansen, A., Krogstie, J., Spjelkavik, I., & Ølnes, S. (2009). What is the value of eGovernment—and how can we actually realize it? *Transforming Government: People, Process and Policy*.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Bumi Aksara.
- Hanna, K. N. (2010). Transforming Government and Building the Information Society: Challenges and Opportunities for the Developing World. In *Springer New York*.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi Offset.
- Indrajit, R. E. (2005). *E-Government In Action*. Andi Offset.
- Kumar, V., Baskher, M., & Irvan, B. (2007). Factors for successful e-government adoption: a conceptual framework. *The Electronic Journal of E-Government*, 5(1), 122–133.
- Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 61–80.
- Scott, M., DeLone, W., & Golden, W. (2016). Measuring eGovernment success: a public value approach. *European Journal of Information Systems*, 25(3), 187–208.
- Sudirman, F. A., & Saidin, S. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis: Reviu Literatur Sistematis. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 44–58.
- Surendo, K. (2009). *Implementasi tata kelola teknologi informasi* (Cetakan I). Informatika.