



**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT
DI DINAS PENDIDIKAN KOTA SEMARANG
DALAM LAYANAN PENDIDIKAN DASAR**

Oleh

Fauzan Abdullah Sodikin, Ari Subowo, Sri Suwitri

fauzanabdullahsodikin@gmail.com, arisubowo@yahoo.com, sri_suwitri@yahoo.co.id

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACTION

This research examines how the implementation of e-government policies carried out by the Semarang City Education Office. This research was conducted using a qualitative descriptive method, by collecting data through interviews and direct observation both at the Semarang City Education Office and on social media used by officers to disseminate public information. The results obtained are the factors related to policy implementation, namely Communication Factors, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure, only there are obstacles in the resource factor, namely the lack of PPID staff who are implementers of the policy, apart from that the supporting facilities have not been fulfilled . Even though the number of staff is inadequate, implementers have expertise in implementing these policies, namely being able to operate websites and social media as a means of disseminating public information. This is one of the supports for the successful implementation of the policies carried out.

Keywords: *Implementation, E-government, Factors.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya teknologi informasi ini telah membawa perubahan dalam pola pikir masyarakat dan juga tanggapan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintahan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai bentuk pengambilan keputusan yang mulai dilakukan dengan berbagai teknologi informasi, sajian data berbasis web (web based) untuk mengakomodasi kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Istilah e-government mengacu kepada pemerintahan elektronik, dimana pemerintah memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi berbasis elektronik untuk melaksanakan sekaligus meningkatkan pelayanan publik bagi setiap masyarakat di negaranya. Menurut UNDP dalam buku Indrajit (2016, p. 4) menyatakan bahwa “*E-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*”. Pengertian dari e-government lainnya juga diungkapkan oleh Bank Dunia dalam buku Indrajit (2016, p. 4) yaitu “*E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*”.

Pelaksanaan electronic government sudah mulai berkembang di Indonesia dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, yang berisi spesifikasi tanggung jawab badan pemerintah, baik pusat maupun daerah dan menitikberatkan pada pentingnya layanan pemerintah di Indonesia yang bersifat online. Berdasarkan Inpres tersebut, setiap gubernur, walikota dan dewan eksekutif ditugaskan untuk bertanggung jawab untuk merumuskan langkahlangkah yang diperlukan untuk mengimplementasikan e-government di daerah mereka.

Website merupakan produk e-government yang bisa digunakan sebagai media untuk menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat serta meningkatkan kesempatan masyarakat untuk memberikan umpan balik kepada pemerintah (Yunita & Aprianto, 2018). Menurut kutipan dari penelitian Yunita dan Aprianto (2018,p.330), website dapat digunakan sebagai alat utama untuk mengevaluasi, memahami, dan menganalisis status terkini dari pelaksanaan e-government. Sehingga menganalisis penerapan sebuah website sama artinya dengan melihat sejauh mana penerapan e-government dilaksanakan pada sebuah instansi.

Pemerintah daerah yang tertarik dalam penerapan kebijakan e-government salah satunya adalah Kota Semarang melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 27

Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Kota Semarang merupakan salah satu kota di Jawa Tengah yang memiliki predikat keterbukaan informasi publik yang cukup baik.



Gambar 1.1 Website Didik Kota Semarang
Sumber : <https://semarangkota.go.id/mainmenu/detail/website>

Website Dinas Pendidikan Kota Semarang memiliki beberapa fitur di antaranya beranda yang berisi pengumuman, berita. Dalam Penerapannya di website utama Dinas Pendidikan Kota Semarang sendiri masih banyak kekurangannya seperti masih kurang adanya pembaharuan informasi. Jika dilihat melalui tanggal informasi yang tertera di indeks pengumuman dimana informasi yang diberitakan adalah informasi yang sudah berlalu sehingga website ini tampak terlihat seperti kurang diperhatikan. Ketidakpembaruan dan kurangnya perhatian terhadap website Dinas Pendidikan Kota Semarang dapat memiliki dampak negatif yang signifikan, baik bagi pihak internal (Dinas Pendidikan) maupun eksternal (masyarakat umum). kurangnya pembaharuan website tersebut juga dapat menyulitkan masyarakat dalam mengakses

informasi terkait kegiatan, perubahan kurikulum, atau peraturan penting. Hal ini dapat menghambat partisipasi mereka dalam proses pendidikan. kurangnya pembaharuan informasi juga akan mengakibatkan masyarakat berpotensi terlewat informasi penting sehingga tidak dapat ikut serta atau berpartisipasi dalam program pendidikan atau kebijakan yang ada.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ditemukan, maka yang menjadi rumusan masalah adalah :

1. Bagaimana implementasi kebijakan e-government di Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam layanan pendidikan?
2. Apasaja faktor-faktor yang terkait dalam implementasi kebijakan e-government di Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam layanan Pendidikan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian adalah :

1. Menganalisis implementasi kebijakan e-government di Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam layanan pendidikan.
2. Menganalisis faktor-faktor terkait dalam implementasi kebijakan e-government di Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam layanan Pendidikan

KAJIAN TEORI

Administrasi Publik

John M. Pfinner & Robert V. Prethuis menyebutkan administrasi publik yaitu (1) “public administration involves the implementation of public policy which has been determined by representative political bodies” (administrasi publik meliputi kebijakan pemerintahan yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik); (2) “public administration may be defined as the coordination of individual and group efforts to carry out public policy, it is mainly occupied with the daily work of government” (administrasi publik dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah)

Kebijakan Publik

Winarno (2016:19) dalam bukunya yang berjudul Kebijakan Publik Era Globalisasi Teori, Proses dan Studi Kasus Komparatif, berpendapat bahwa secara umum, istilah kebijakan atau policy digunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok, maupun suatu lembaga pemerintah) atau sejumlah aktor dalam bidang kegiatan tertentu. Dalam referensi yang sama Robert Eystone yang dikutip oleh Winarno (2016:19) mengatakan bahwa “Secara luas kebijakan publik dapat

didefinisikan sebagai hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya”. Sedangkan menurut Dye yang dikutip oleh Winarno (2016:19) mengatakan dengan tegas bahwa “kebijakan publik adalah studi tentang apa yang dilakukan oleh pemerintah, mengapa pemerintah mengambil tindakan tersebut, dan apa akibat dari tindakan tersebut”.

Implementasi Kebijakan

George Edward III dalam Nugroho (2009:225) mencatat bahwa isu kebijakan publik terjadi karena kurangnya perhatian kepada implementasi kebijakan publik. Tanpa implementasi yang efektif maka keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilakukan. Sehingga Edward dalam Nugroho (2009:512) menyarankan untuk memberi perhatian kepada empat isu utama yaitu :

Faktor –faktor yang berpengaruh dalam implementasi menurut George C. Edwards III sebagai berikut :

1. Komunikasi

Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluaskannya. Di samping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi

berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya.

2. Sumber daya

Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

3. Disposisi

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah.

4. Struktur Birokrasi

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi

adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah Kota Semarang dan situs penelitian yang digunakan adalah Dinas Pendidikan Kota Semarang. Jenis data yaitu data kualitatif yang berasal dari wawancara dengan informan, pengamatan langsung berupa foto dan dokumentasi berupa literature jurnal terdahulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Rencana Strategis Dinas Pendidikan Kota Semarang 2021 – 2026 bahwa dalam program e-government Dinas Pendidikan Kota Semarang melalui bidang PPID Melakukan kegiatan tersebut dengan indikator kinerja program (outcome) dan kegiatan (output) terealisasinya pelayanan terhadap pengguna. Serta telah menetapkan pedoman teknis meninjau dari Peraturan Walikota Kota Semarang Nomor 27 Tahun

2021 sebagai wujud pelayanan kepada pengguna yang merupakan tugas dari Dinas Pendidikan Kota Semarang melalui bidang PPID yaitu memfasilitasi penyediaan informasi berbasis internet dan dapat di akses oleh semua pihak

a. Efektivitas

Ada tiga indikator dalam mengukur pencapaian tujuan yaitu tercapainya program, peningkatan mutu program dan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Capaian dari adanya website ini adalah bagaimana Disdik Kota Semarang terus mengembangkan layanan website setiap tahunnya, yang mana selama ini selalu ada pencapaiannya seperti berkolaborasi dengan Diskominfo hingga capaian lain yang mana tujuan utamanya adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat. Adanya e-government di Dinas Pendidikan Kota Semarang bertujuan untuk menyelenggarakan sistem pelayanan Pendidikan dasar terpadu, guna sistem pelayanan terpadu antara lain;

- 1) Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan
- 2) Meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia dan
- 3) Meningkatkan pelayanan yang mudah, murah, aman, berkualitas dan cepat bukan hanya untuk masyarakat, mahasiswa dan peneliti pun dapat

menggunakan layanan izin penelitian secara online serta waktu respon yang sangat cepat.

b. Keterpaduan

Keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsurem kelembagaan pemerintah, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan Instruksi Presiden bagi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan e-government secara nasional. Pengembangan e-government harus dilaksanakan secara harmonis dengan mengoptimalkan hubungan antara inisiatif masing-masing instansi dan penguatan kerangka kebijakan untuk menjamin keterpaduannya dalam suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja.

c. Kestinambungan

Perencanaan pada Dinas Pendidikan Kota Semarang adalah menggunakan web resmi dengan tujuan untuk memperbaiki mutu (kualitas pelayanan khususnya dalam bidang pendidikan yang selama berjalan disdik.semarangkota.go.id. pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan. Yaitu sulitnya mengakses pada saat yang bersamaan. Website tersebut merupakan usaha awal Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam melakukan digitalisasi pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan jalur pendidikan, pengembangan e-government diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan EGovernment,

tetapi di Kota Semarang saat ini belum memiliki payung hukum yang jelas baik itu berupa Keputusan Walikota atau Peraturan Daerah yang mengatur tentang pengelolaan egovernment. untuk menunjang penyelenggaraan pemerintahan di Kota Semarang. Namun web dari Dinas Pendidikan Kota Semarang mempunyai kelebihan telah memiliki Master Plan Teknologi Informasi dan Komunikasi tahun 2010 – 2015 untuk menunjang pembangunan dan pengembangan egovernment di Dinas Pendidikan Semarang. Sehingga dokumen tersebut perlu ditindaklanjuti menjadi produk hukum yang sah.

d. Efisiensi

Pelayanan pemerintah yang bercirikan pelayanan melalui birokrasi yang lamban, prosedur yang berbelit, dan tidak ada kepastian berusaha diatasi melalui penerapan e-government ini. Penyampaian pelayanan kepada publik di dalam paradigma e-government tidak lagi dilakukan melalui dokumendokumen dan interaksi personal melainkan sudah dilakukan melalui elektronik sehingga tidak ada lagi interaksi personal di dalam pemberian pelayanan. Orientasi efisiensi biaya produksi di dalam pemberian pelayananpun telah bergeser kepada orientasi yang menekankan pada fleksibilitas, pengawasan, dan kepuasan pengguna.

Status	Subjek	Pengirim	Tanggal
Baru	Surat Masuk
Baru	Surat Keluar
Baru	Surat Masuk
Baru	Surat Keluar
Baru	Surat Masuk
Baru	Surat Keluar

Gambar 3.2 Surat Masuk dan Keluar Izin Penelitian
Sumber : Disdik Kota Semarang

e. Akuntabilitas

Website Disdik merupakan salah satu sarana Disdik Kota Semarang di bidang pelayanan publik untuk meningkatkan koordinasi internal yang ada di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Semarang dan sebagai sarana peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Masyarakat merupakan sasaran utama sebagai pengguna Website Disdik sebagai bentuk fasilitas aduan, perizinan, dan berbagai informasi untuk melaporkan kejadian-kejadian atau hal-hal yang tidak berkenan di lingkungan Pendidikan Kota Semarang dengan mudah dan akses yang dapat digunakan kapan dan dimana saja dengan menggunakan Website dan aplikasi yang dioperasikan menggunakan Smartphone Android.

f. Interprobabilitas

PPID Disdik Kota Semarang, Dinas Pendidikan Kota Semarang belum memiliki interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain, namun hal tersebut sudah menjadi rencana dari Dinas Pendidikan Kota Semarang itu sendiri yang secepatnya akan segera diwujudkan. Dinas Pendidikan Kota Semarang bersama dengan Diskominfo dan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sedang

menggagas aplikasi yang dapat menghubungkan seluruh OPD di Jawa Tengah.

g. Keamanan

Dinas Pendidikan Kota Semarang belum memiliki standar yang baku untuk perlindungan data pribadi bagi setiap pengguna pelayanan pemerintah berbasis elektronik ini. Padahal tidak sedikit pelayanan pemerintah berbasis elektronik yang disediakan bekerjasama dengan pihak swasta. Oleh sebab itu e-government mengalami kesulitan perkembangan karena salah satu faktornya yaitu kurangnya mendapat kepercayaan dari masyarakat penggunaannya terutama terkait dengan hal keamanan data pribadi setiap pengguna e-government sehingga berimplikasi pada terhambatnya reformasi birokrasi di Kota Semarang.

Faktor Terkait Implementasi Kebijakan

a. Komunikasi

Setiap keputusan yang ada didalam implementasi kebijakan harus didasarkan atas interaksi dari setiap aktor yang terlibat sehingga aspek komunikasi bisa terwujud. Implementasi e-government Dinas Pendidikan Kota Semarang dilaksanakan oleh dua aktor utama yaitu masyarakat dan instansi itu sendiri. Dinas Pendidikan Kota Semarang selaku pelaksana kebijakan memiliki peran untuk bisa memberikan berbagai macam informasi dan layanan publik khususnya di bidang pendidikan dasar

berbasis elektronik kepada masyarakat sedangkan masyarakat bisa menggunakan layanan tersebut untuk berkomunikasi dengan instansi tersebut

b. Sumber Daya

Dinas Pendidikan Kota Semarang menyadari bahwa SDM menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam mewujudkan keberhasilan kebijakan e-government. Instansi ini mengharapkan adanya peningkatan kualitas SDM sehingga akan berbanding lurus dengan peningkatan implementasi kebijakan e-government ke level yang lebih unggul. Disdik Kota Semarang dalam mengimplementasikan kebijakan ini juga melakukan pembagian tugas dan fungsi Tim PPID. Pembagian tugas anggota Tim PPID meliputi penanggung jawab desain dan konten Instagram/ Twitter, penanggung jawab berita dan substansi website, penanggung jawab aduan yang masuk melalui email dan website serta penanggung jawab tentang surat perizinan mahasiswa/peneliti yang masuk di website Disdik

c. Disposisi

Disposisi adalah kemauan dan keinginan para pelaku kebijakan untuk mengimplementasikan program dengan benar sehingga capaian program bisa terwujud (Azizah & Prabawati, 2021). Disdik Kota Semarang rutin melaksanakan penilaian dan evaluasi. Kegiatan ini terbagi menjadi dua yaitu penilaian rutin di dinas induk yang

diadakan setiap hari senin setelah selesai apel pagi bersama internal Disdik Kota Semarang dan penilaian rutin secara eksternal yang diadakan tahunan serta diikuti oleh dinas induk, cabang dinas, dan UPT. Tim PPID telah bekerja secara maksimal sesuai dengan kemampuannya dan sudah bisa melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Hambatan yang dirasakan oleh Disdik Kota Semarang dalam aspek disposisi adalah tidak terlalu banyak karena segala pekerjaan yang dilaksanakan sudah secara otomatis terinput dan terintegrasi melalui aplikasi. Hal tersebut bisa mempercepat penyelesaian tugas dan cenderung efisien.

d. Struktur Birokrasi

Dalam upaya pencapaian kebijakan ini, maka diperlukan struktur birokrasi untuk mendukung efektifitas pelaksanaannya. Struktur birokrasi ini, dapat dilihat dari SOP (Standart Operasional Procedur) pelaksanaan kebijakan. pelaksanaan e-government di Disdik Kota Semarang dalam aspek struktur birokrasi sudah cukup baik karena memiliki SOP yang secara khusus mengatur tentang e-government. SOP tersebut tentunya memberikan pengaruh yang cukup signifikan dalam implementasi kebijakan karena tidak tersedianya sebuah petunjuk pelaksanaan yang jelas dan arah implementasi.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai implementasi

kebijakan e-government di Dinas Pendidikan Kota Semarang dalam Layanan Pendidikan Dasar, maka peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian skripsi ini sebagai Implementasi kebijakan e-government di Dinas Pendidikan dalam layanan Pendidikan dasar merupakan langkah yang sangat tepat, efektif dan efisien. Dari hasil pembahasan, kebijakan ini dinilai sudah tepat tujuan, sudah tepat pelaksanaannya, tepat target dan sasarannya, tepat lingkungan serta sudah tepat dalam proses pelaksanaannya. Tetapi ada beberapa indikator yang tujuannya belum terlaksana. Secara umum jika dilihat dari faktor yang terkait, ada beberapa faktor yang menjadi faktor penghambat dan pendukung.

a) Faktor pendukungnya yaitu dalam komunikasi dan disposisi, dimana SOP mengenai e-government sudah tersedia dan dijadikan pedoman dalam melaksanakan kegiatan ini.

b) Faktor penghambatnya yaitu dalam sumber daya dan struktur birokrasi dimana pegawai yang bertugas di bidang PPID hanya berjumlah 2 orang dan mengakibatkan banyak pekerjaan yang tertunda seperti memperbarui informasi dengan cepat

Saran

Untuk meningkatkan E-government di Dinas Pendidikan Kota Semarang ini harus dimulai dari komitmen yang kuat dan keinginan pemerintah Kota Semarang untuk membenahi website resmi yang telah dimiliki. Dari beberapa indikator dalam

pengimplementasian serta faktor faktor yang terkait masih adanya kurang maksimal dalam pelaksanaannya, seperti halnya Kesenambungana, Interprobabilitas serta keamanan yang masih harus ditingkatkan, seperti halnya Kesenambungan dimana para pegawai PPID harus mengetahui serta memahami tupoksi tupoksinya, untuk Interporbabilitas sendiri Dinas Pendidikan Kota Semarang harus segera melakukan koordinasi serta kolaborasi dengan seluruh 109 Dinas yang ada di Kota Semarang . Untuk Keamanan sendiri masih harus terus di tingkatkan seperti yang kita ketahui dimana keamanan ini merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat, keamanan dapat ditingkatkan dengan cara bekerja sama dengan dinas atau Lembaga lembaga ahli dibidang tersebut

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

Yuhefizar. Huda, Asrul. Gunawan, Imam. Hariyanto, Eko. 2019. Naskah Akademik Dan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pengelolaan EGovernment Di Provinsi Sumatera Barat, E-government.

Lukman, Juwita Pratiwi. 2021. Efektivitas E-government Dalam Sistem Pengelolaan Keuangan Desa (SISKEUDES) Di Desa Paconne Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Uluwu. Tesis. Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial. Universitas Hasanuddin. Makassar.

Akbar, M Miftahul. 2020. Evaluasi Tingkat Kematangan E-government Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Kabupaten Sukoharjo). Tesis. Program Studi Informatika. Fakultas Teknologi Industri. UII

Bouty, A. A., Koniyo, M. H., & Novian, D. (2019). Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan E-government Maturity Model (Kasus di Pemerintah Kota Gorontalo). *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 23(1).

Holle, Erick S. 2011. Pelayanan Melalui Electronic E-government: Upaya Meminimalisirkan Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal Sasi*, vol 17, no 3.