

OPTIMALISASI LAYANAN INTEGRASI KENDARI (LAIKA) MENUJU KOTA LAYAK HUNI YANG BERBASIS EKOLOGI, INFORMASI DAN TEKNOLOGI

Oleh:

Andi Syaiful Zainal, Murniati

*Department of Government Studies, Faculty of Social and Political Sciences,
Universitas Muhammadiyah Kendari, email: azainal@umkendari.ac.id*

*Department of Government Studies, Faculty of Social and Political Sciences,
Universitas Muhammadiyah Kendari, email: murniati@umkendari.ac.id*

Abstract

The purpose of this study is to determine the optimization of the Integrated Service in Kendari (LAIKA) in realizing Kendari City as a livable city based on ecology, information and technology. To conduct the study, the method used is descriptive qualitative. The research findings reveal that the LAIKA program is an integrated program in sub-district that aims to facilitate the community in obtaining fast, accurate and affordable services. In its implementation, this program has not run optimally yet. There are still various constraints, such as the internet network availability. Not all sub-districts can access the internet. Another problem comes from the community who use the service. In general, people do not know about the program due to the lack of socialization from the Kendari City government and especially from the village government.

Keywords: *e-government, LAIKA, Information Technology*

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui optimalisasi Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) dalam mewujudkan Kota Kendari sebagai kota layak huni berbasis ekologi, informasi dan teknologi. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan Metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program LAIKA adalah program yang terintegrasi di kelurahan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang cepat, akurat dan murah. Dalam pelaksanaannya program ini belum berjalan secara optimal, masih didapati berbagai kendala, seperti kendala kesiapanj aringan internet dimana belum semua kelurahan dapat mengakses jaringan internet yang memadai serta kendala dari masyarakat pengguna layanan. Pada umumnya masyarakat belum mengetahui program tersebut disebabkan kurangnya sosialisasi dari pemerintah kota Kendari dan terkhusus dari pemerintah kelurahan.

Kata Kunci: *E-Government, LAIKA, Teknologi Informasi*

Pendahuluan

Di berbagai belahan dunia saat ini, pemerintah menghadapi berbagai tekanan untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan kepada warganya. Selain itu pemerintah juga dituntut untuk meningkatkan keikutsertaan masyarakat secara aktif dan lebih efektif dalam pemberian informasi kepada public (Indrayani, 2016). Salah satu cara untuk mewujudkan suatu pemerintahan menuju kearah *smart city* adalah menggunakan *electronic government* atau e-Government (Rotta et al., 2019).

Implementasi *e-Government* adalah gambaran dari aplikasi teknologi informasi bagi pelayanan pemerintah kepada masyarakat agar pemerintah dapat menyampaikan berbagai informasi kepada seluruh elemen masyarakat (*stakeholder*) dengan menggunakan portal web (Indrayani, 2016). Pemanfaatan teknologi internet berbasis website semakin dibutuhkan oleh seluruh dunia, baik itu secara individu maupun oleh organisasi. Hadirnya teknologi internet di tengah warga sanggup penuhi kebutuhan masyarakat terhadap data dengan segera, pas, serta akurat.

Sejak akhir 1980-an di Eropa sudah mulai diperkenalkan *e-Government* sedangkan di Amerika Serikat pada tahun 1993 (Zulhakim, 2015). Di Indonesia sendiri, penerapan *e-Government* baru diperkenalkan pada tahun 1992. Kehadiran teknologi internet tersebut memungkinkan pekerjaan menjadi cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama. (Vita Elysia, Ake Wihadanto, 2017). Pemerintah tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* perlahan mulai ditinggalkan (Indrayani, 2016). Walaupun pada saat itu pemerintah Indonesia menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) melalui pemanfaatan komputer. Saat itu belum menggunakan istilah *e-Government* tapi menggunakan istilah komputerisasi (Zulhakim, 2012).

Di Kota Kendari, penggunaan teknologi informasi juga mulai digalakkan. Hal itu ditandai dengan peluncuran visi dan misi kota Kendari. Visi dan misi adalah merupakan gambaran apa yang ingin dicapai suatu daerah. Visi memiliki makna strategis dan cerminan aspirasi masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat. Adapun visi dan misi Kota Kendari yang mendukung percepatan penggunaan teknologi informasi adalah “Mewujudkan Kota Kendari Kota Layak Huni Yang Berbasis Ekologi, Informasi Dan Teknologi”. Makna kota layak huni dalam visi tersebut adalah kondisi yang menggambarkan kota Kendari, dimana masyarakat dapat hidup dengan nyaman, tenang, makmur, sehat, aman, selamat dan damai dalam suatu kota serta dapat memberikan kesempatan bagi seluruh kegiatan masyarakat kota dengan sistem ekologi, informasi dan teknologi.

Informasi dan teknologi menunjukkan bahwa kota Kendari sebagai kota yang menerapkan teknologi informasi di dalam aktivitas pemerintahan dan pembangunan dan akan selalu berkembang mengikuti kebutuhan masyarakat kota yang semakin kompleks dan bervariasi agar efisien, efektif dan transparan melalui pelayanan pemerintah secara elektronik (*e-government*) serta peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat dengan pemanfaatan teknologi telematik.

Guna mewujudkan kota Kendari sebagai kota layak huni yang berbasis ekologi, informasi dan teknologi tersebut, maka pemerintah kota Kendari mulai mengembangkan *e-government*. Tujuan yang ingin dicapai dalam program tersebut adalah untuk memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu *e-government* juga bertujuan untuk mendukung tercapainya pemerintahan yang baik (*good governance*).

Untuk mempermudah informasi publik segera sampai kepada masyarakat khususnya yang berkaitan dengan kepentingan publik, pemerintah kota Kendari telah

mengembangkan beberapa aplikasi *online* melalui pemanfaatan media elektronik, seperti aplikasi *e-Signature* tersertifikasi, yaitu aplikasi tandatangan digital. Aplikasi yang digagas oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini memudahkan masyarakat dalam hal kecepatan dan kemudahan pelayanan tanpa batas tempat dan waktu terkait penerbitan perizinan dan non izin melalui aplikasi *sicantik Cloud*. Proses penerbitan izin ini tetap dapat dilakukan dan surat izin dapat diterbitkan, meskipun Kepala Dinas DM-PTSP tidak berada di tempat.

Selain aplikasi *e-Signature*, pemerintah Kota Kendari juga mempunyai aplikasi untuk memperkuat pelayanan publik di kelurahan. Aplikasi tersebut adalah program Layanan Integrasi Kota Kendari (LAIKA). Program LAIKA merupakan sarana untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi warga kota Kendari dalam mengurus administrasi di Kantor Kelurahan. Program LAIKA ini juga dilengkapi dengan CCTV untuk memantau kinerja pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan prima kepada masyarakat.

Penelitian ini memaparkan sejauh mana penggunaan *e-government* tersebut khususnya program Layanan Integrasi Kota Kendari (LAIKA) yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam mewujudkan Kendari sebagai Kota Layak Huni serta kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan *e-government* tersebut. Selain itu juga akan dideskripsikan tanggapan dari masyarakat Kota Kendari mengenai penggunaan *e-government* tersebut.

Methode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong 2000: 3) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Sedangkan penelitian deskriptif adalah penelitian yang menghasilkan data lapangan dalam bentuk kata-kata, gambar, dan bukan angka. Dalam laporan penelitian, data akan berisi kutipan untuk memberikan gambaran umum tentang presentasi laporan. Data dapat berasal dari skrip wawancara, catatan lapangan, foto, rekaman video, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Moleong, 2000: 6)

Hasil penelitian dan Diskusi

Bila dilihat dari sisi keuntungannya aplikasi *e-government* dalam hal ini aplikasi Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) yang merupakan *government online* mempunyai nilai tambah bagi pemerintah daerah. Keuntungannya antara lain dapat meningkatkan pendapatan daerah dan membuat pemerintah daerah lebih transparan. Perkembangan LAIKA dapatlah didorong untuk memberikan manfaat bagi masyarakat yang pada akhirnya akan memberikan pelayanan yang baik dan transparan.

Disamping menawarkan berbagai peluang seperti disebutkan di atas, sebagai salah satu kegiatan baru dalam program pembangunan nasional yang masih membutuhkan pemahaman dari penyelenggara negara (birokrasi), pengembangan *e-government* (LAIKA) ini juga menghadapi tantangan dan kendala (Zulhakim, 2012). Namun guna

memahami berbagai tantangan dan kendala tersebut, terlebih dahulu akan diuraikan tahapan pelaksanaan *e-government* (LAIKA) sebagai berikut:

1. Tahapan

Secara umum tahapan pelaksanaan *e-government* yang biasanya dipilih adalah membangun sistem e-mail dan jaringan, meningkatkan kemampuan organisasi dan public dalam mengakses informasi, menciptakan komunikasi dua arah antar pemerintah dan masyarakat, memulai pertukaran value antar pemerintah dan masyarakat; dan Menyiapkan portal yang informatif.

Membangun sistem e-mail dan jaringan biasanya dapat dimulai dengan menginstalasi suatu aplikasi untuk kelancaran pelayanan. Dalam hal pelayanan di kelurahan, Kota Kendari telah menerapkan beberapa aplikasi, salah satunya adalah aplikasi Layanan Integrasi Kendari atau disingkat LAIKA.

Aplikasi LAIKA bertujuan untuk meningkatkan kemampuan organisasi dan public dalam mengakses informasi. Informasi tersebut berupa pengurusan surat-surat administrasi kependudukan pada setiap kelurahan. Aplikasi LAIKA ini memudahkan masyarakat Kota Kendari mulai dari informasi persyaratan pelayanan, proses pengajuan pelayanan dan penerbitan surat-surat.

Saat menjalankan SOP pelayanan program LAIKA, warga akan melengkapi persyaratan administrasi mulai dari tingkat Rukun Tetangga (RT) hingga Rukun Warga (RW), sehingga waktu yang dibutuhkan selama dikantor sangat singkat serta efisien karena semua persyaratan sudah terpenuhi.

Adapun dasar hukum penerapan program LAIKA sejalan dengan Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tanggal 9 Juni 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dan Peraturan Walikota Kendari Nomor 51 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik. LAIKA ini diluncurkan sejak bulan Mei tahun 2019 sebagai aplikasi layanan masyarakat dalam pengurusan surat-surat administrasi kependudukan pada kelurahan di Kota Kendari, terus melakukan pembenahan dan penyempurnaan baik secara system maupun dari sisi sumberdaya pengelolanya.

Adapun tujuan LAIKA sebagai aplikasi/system manajemen administrasi kependudukan pada kelurahan yaitu untuk mempermudah kinerja penyelenggara pelayanan di kelurahan dan kecamatan, serta meningkatkan kualitas pelayanan aparat yang masih manual berubah menjadi system terkomputerisasi, sehingga mempermudah pendataan/pengarsipan data administrasi masyarakat.

Adapun tahapan/prosedur dari LAIKA yaitu:



Tahapan/Prosedur secara singkatnya, sebagai berikut: 1) Pengajuan permohonan dengan melampirkan persyaratan kepada petugas loket; 2) penerimaan/Penolakan berkas; 3) input data ke Sistem Aplikasi Pelayanan Kelurahan; 4) verifikasi data persyaratan secara administrasi dan teknis oleh Kasie lalu di paraf; 5) verifikasi data persyaratan secara administrasi oleh Sekretaris Kelurahan lalu di paraf; 6) penandatanganan oleh Lurah; 7) penyerahan dokumen kepada pemohon melalui loket pelayanan.

Aplikasi LAIKA yang dibuat terpadu di semua kantor kelurahan yang ada di Kota Kendari. Dengan adanya aplikasi LAIKA, masyarakat yang akan mengurus surat keterangan/izin bias mengakses formulir surat keterangan dan memasukkan data pemohon ke dalam sistem. Masyarakat juga dapat mengetahui syarat dan prosedur untuk proses surat keterangan/izin seperti syarat untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, di aplikasi LAIKA sudah tercantum syarat-syarat dokumen apa saja yang diperlukan dan alur prosesnya seperti apa.

Di beberapa kelurahan yang menjadi fokus penelitian, seperti kelurahan Manggadua, kelurahan Padaleu, kelurahan Kandai, kelurahan Mandonga, kelurahan Abeli dan kelurahan Kemaraya, masyarakat telah menggunakan aplikasi LAIKA tersebut. Hasil wawancara dengan Lurah menggambarkan bahwa penggunaan Aplikasi LAIKA sudah mencapai 90%. Artinya pemerintah kelurahan telah menggunakan aplikasi LAIKA untuk memberikan pelayanan administrasi.

2. Tantangan

Walaupun pelaksanaan LAIKA di Kota Kendari telah diterapkan, namun masih mengalami beberapa tantangan. Hasil penelitian menunjukkan beberapa tantangan yang menghambat penerapan aplikasi LAIKA secara optimal yaitu (a) masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi terhadap pelaksanaan *e-government* secara umum, dan pelaksanaan LAIKA secara lebih khusus; (b) bagaimana menciptakan kesadaran di lingkungan pemerintah kota Kendari khususnya di setiap kelurahan dalam

hal membangun kepercayaan publik terhadap terselenggaranya aplikasi LAIKA; (c) bagaimana menjaga kesinambungan yang *updating* informasi serta menyempurnakan secara berkala sistem *e-government* yang telah dibangun dan dioperasikan. Beberapa tantangan tersebut yang paling dominan sehingga penerapan aplikasi LAIKA belum berjalan secara optimal.

Menurut Sekretaris Kota Kendari (DetikSultra, 23/8/2019) bahwa masyarakat akan mendapatkan pelayanan maksimal selama tujuh menit, kalau lebih tujuh menit maka lurahnya akan disanksi. Tantangan inilah yang harus dijaga oleh Pemerintah Kota Kendari dalam membangun kepercayaan publik terhadap aplikasi LAIKA. Hasil wawancara dengan beberapa informan terkait kecepatan dalam pelayanan tersebut mengatakan bahwa mereka lebih baik melakukan pelayanan secara manual dibandingkan menggunakan aplikasi LAIKA disebabkan sebelum menggunakan aplikasi, masyarakat masih harus datang ke kantor kelurahan dan menyerahkan berkas kepada pegawai pelayanan, setelah itu pegawai pelayanan melakukan pengecekan terhadap berkas yang dibawa pemohon apakah sudah lengkap, setelah dinyatakan lengkap data pemohon barulah diinput ke dalam system aplikasi LAIKA untuk dikelola dan diproses hingga selesai.

Tanggapan masyarakat tersebut dibenarkan oleh Lurah yang menjadi informan penelitian, bahwa masyarakat masih banyak yang kurang paham menggunakan aplikasi LAIKA karena kurangnya sosialisasi. Pemberitahuan akan aplikasi LAIKA dilakukan pemerintah kelurahan pada saat masyarakat sedang mengurus surat keterangan/izin, artinya masyarakat masih melakukan aktifitas tatap muka di Kantor Kelurahan sebelum mengalihkan pelayanan keaplikasi LAIKA tersebut. Dengan adanya pelayanan yang masih tatap muka menyebabkan masyarakat tidak berminat membuka aplikasi LAIKA, karena pelayanan akan lebih mudah dan jelas apabila langsung dilaksanakan di kantor.

Tantangan berikutnya yang dihadapi oleh pemerintah Kota Kendari adalah meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan aplikasi LAIKA. Partisipasi dilihat dari peran masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi yang disediakan oleh pemerintah kota Kendari melalui Kantor Kelurahan. Teknologi informasi yang disediakan oleh pemerintah kota Kendari untuk masyarakat yaitu aplikasi LAIKA belum bisa dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Masyarakat saat ini hanya memanfaatkan aplikasi LAIKA untuk melihat syarat berkas surat keterangan/izin dan tidak sedikit juga masyarakat yang bahkan tidak mengetahui tentang *website* aplikasi LAIKA. Padahal, dalam sistem tersebut sudah disediakan platform yang bisa diisi dan juga dapat digunakan untuk mengumpulkan berkas pemohon melalui aplikasi LAIKA. Namun, masih adanya tuntutan yaitu berkas pemohon harus dibawa ke kantor maka aplikasi LAIKA menjadi tidak berfungsi dari sisi masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat hanya berfungsi dari sisi kantor Kelurahan itu sendiri.

Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kota Kendari menjadi factor utama ketidaktahuan masyarakat. Warga disetiap kelurahan pada umumnya belum mengetahui aplikasi LAIKA dan ketika mereka telah mengetahuinya, warga hanya

melihat persyaratan dan tata cara pelayanan saja. Masyarakat belum terbiasa menggunakan aplikasi pada teknologi informasi seperti handphone android, sehingga masyarakat terkesan kurang peduli dengan keberadaan aplikasi LAIKA.

3. Kendala atau Hambatan

Pemanfaatan *e-government* pada program LAIKA harus didukung dengan fasilitas yang memadai seperti perangkat komputer dan dukungan pemanfaatan gadget untuk meringkas prosedur pelayanan yang selama ini dilakukan secara manual. Berbagai ketidakpuasan masyarakat terhadap bentuk pelayanan umum dari pemerintah, dengan adanya program LAIKA masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya pelayanan yang tidak diperlukan. Idealnya sebuah pelayanan berbasis *e-government* atau online adalah murah, mudah dan cepat.

Sejak diluncurkan bulan Mei tahun 2019, LAIKA sebagai aplikasi layanan masyarakat dalam pengurusan surat-surat administrasi kependudukan, terus melakukan pembenahan dan penyempurnaan baik secara sistem maupun dari sisi sumber daya pengelolanya. Untuk meningkatkan SDM di setiap kelurahan maka pemerintah kota Kendari mengadakan bimbingan teknis (Bimtek) LAIKA (Kendaripos.co.id, 5 November 2019).

Sekitar 90% *Operator Front Office* dari 30 Kelurahan telah paham alur LAIKA, tinggal melakukan beberapa penyesuaian jika ada peningkatan dan pengembangan aplikasi (Kendarikota.go.id, 5 November 2019). Berdasarkan wawancara dengan sejumlah Lurah pada umumnya mengatakan kendala yang menghambat kelancaran penerapan aplikasi yaitu adanya kendala jaringan internet dikarenakan belum semua Kelurahan tersedia jaringan internetnya dan kurangnya pengetahuan dari pengguna aplikasi LAIKA.

Menanggapi kendala tersebut, Kepala Bidang *e-government* Diskominfo kota Kendari Jumiaty (Kendarikota.go.id, 5 November 2019) sebagai pelaksana kegiatan Bimtek LAIKA ini menyebutkan saat ini pemerintah kota Kendari melalui Diskominfo sedang membangun jaringan internet *private* berupa jaringan fiber optik (F.O) yang pada tahap awal dibangun dengan jalur kantor Walikota Kendari sampai perkantoran Bumi Praja 2 sehingga akan mengcover jaringan internet OPD maupun instansi pemerintah yang dilintasi jalur jaringan FO tersebut.

Selain kendala jaringan, kurangnya pengetahuan dari pengguna aplikasi LAIKA juga sangat memengaruhi penerapan aplikasi tersebut. Seperti dikemukakan sebelumnya bahwa masyarakat belum paham penggunaan LAIKA, disinilah peran penting dari aparat kelurahan untuk menjelaskan bahwa dengan aplikasi ini masyarakat akan dilayani tidak lebih dari 7 (tujuh) menit saja. Jadi dari Walikota Kendari bisa memantau seluruh kantor kelurahan di kota Kendari jika ada proses pengurusan surat keterangan/izin melebihi waktu yang ditentukan (Kuliah Umum Walikota Kendari, 2019). Selain itu data base masyarakat sudah terekam sehingga apabila hendak melakukan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan, data mereka sudah ada.

Simpulan

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah aplikasi Layanan Integrasi Kendari (LAIKA) merupakan implementasi dari visi dan misi Kota Kendari yaitu mewujudkan kota Kendari sebagai Kota Layak Huni yang berbasis ekologi, informasi dan teknologi. Program LAIKA adalah program yang terintegrasi di kelurahan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang cepat, akurat dan murah.

Dalam pelaksanaannya program ini belum berjalan secara optimal, masih banyak tantangan yang harus dihadapi pemerintah seperti meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi LAIKA, menjaga kepercayaan publik akan kecepatan dalam pelayanan dan juga perlunya sosialisasi yang berkelanjutan

Selain tantangan tersebut, masih ditemui beberapa kendala, seperti kendala kesiapan jaringan internet dimana belum semua kelurahan dapat mengakses jaringan internet yang memadai serta kendala dari masyarakat pengguna layanan. Selain itu masyarakat beranggapan pelayanan secara tatap muka lebih cepat dan tidak bertele-tele.

UcapanTerima Kasih

Alhamdulillah penulis haturkan terima kasih yang tak terhingga kepada para Narasumber, yang telah memberikan informasi dan data terkait penelitian ini. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada mahasiswa yang turut membantu dalam memperoleh data penelitian.

Referensi

Buku

Indrayani, E. (2016). *e-government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia (Buku Literatur MK E-government)*.

Jurnal

Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesia Na, VOL.3 NO.1(1)*, 66–77.

Genius, L. W. and A. (2013). Barriers to transforming government in Jamaica Challenges to implementing initiatives to enhance the efficiency, effectiveness and service delivery of government through ICTs (e-Government). *Transforming Government : People , Process and Policy*, 7(2), 240–255.

Junaidi. (2011). Best Practices Pengembangan E-Government Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Negara (JAN), Volumes II*, 24–26.

- Kurniawan, A. D. (2015). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik, Volume 3 N*, 167–176.
- Mujali Al-rawahna, A. S., Chen, S.-C., & Hung, C.-W. (2018). The Barriers of E-Government Success : An Empirical Study from Jordan. *International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Technologies*, 9(2), 01–18. <https://doi.org/10.5121/ijmpict.2018.9201>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media, VOLUME 2*, 32–42.
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *Jiems (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1), 27–34. <https://doi.org/10.30813/jiems.v13i1.2083>
- Rukaya, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Urnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, No.2 Tahun(2), 56–65.
- Zulhakim, A. A. (2012). *Mengenal E-Government (Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik)* (Vol. 66).

Newspaper article onwebsite

- Lam, W. (2005). Barriers to e-government integration. *Journal of Enterprise Information Management*, 18(5), 511–530. <https://doi.org/10.1108/17410390510623981>
- Rotta, M. J. R., Sell, D., dos Santos Pacheco, R. C., & Yigitcanlar, T. (2019). Digital commons and citizen coproduction in smart cities: Assessment of Brazilian municipal e-government platforms. *Energies*, 12(14), 1–18. <https://doi.org/10.3390/en12142813>
- Tawai, A. (2020). the Role of E-Government Analysis in Supporting Public Trust and Information Disclosure in the City of Kendari. *Dia*, 18(1), 112–120. <https://doi.org/10.30996/dia.v18i1.3408>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Vita Elysia, Ake Wihadanto, S. (2017). Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi di Indonesia. *Optimalisasi Peran Sains Dan Teknologi Untuk Mewujudkan Smart City*, 353–380.

<http://repository.ut.ac.id/7083/1/UTFMIPA2017-14-vita.pdf>