



Analisis Transformasi Birokrasi Melalui Pengembangan e-Government di Indonesia

Sumardi ¹, Adi Nawir ², Suardi Mukhlis

^{1,2} Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia

³ Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia

E-mail : sumardi1610@gmail.com ¹, suardimukhlisje@gmail.com ³

Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Transformasi Birokrasi Melalui Pengembangan e-Government di Indonesia. Metodologi yang digunakan dalam kajian ini menggunakan pendekatan kepustakaan (*library research*), dan pengumpulan data dilakukan dengan menelaah dan mengeksplor jurnal, buku, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan fokus penelitian. Hasil kajian menyimpulkan bahwa e-government harus dilaksanakan dengan serius dan konsisten sehingga bisa mendukung transparansi pelayanan publik. Transformasi birokrasi melalui e-government harus dilakukan dengan dukungan dari beberapa faktor yaitu, regulasi, struktur organisasi, budaya organisasi, rekonstruksi sistem. E-government berpotensi menunjang transparansi pelayanan publik melalui sistem pengawasan yang konsisten, pengetahuan yang luas tentang teknologi informasi dan integritas.

Kata Kunci: E-Government; Transformasi Birokrasi; Analisis

Abstract

This paper aims to determine the Analysis of Bureaucratic Transformation through the Development of e-Government in Indonesia. The methodology used in this study uses a library research approach, and data collection is carried out by reviewing and exploring journals, books, and other supporting documents related to the research focus. The results of the study concluded that e-government must be implemented seriously and consistently so that it can support the transparency of public services. Bureaucratic transformation through e-government must be carried out with the support of several factors, namely, regulations, organizational structure, organizational culture, system reconstruction. E-government has the potential to support the transparency of public services through a consistent monitoring system, extensive knowledge of information technology and integrity.

Keywords : E-Government; Bureaucratic Transformation; Analysis

PENDAHULUAN

Perkembangan Information and Communication Technology (ICT) atau Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah membawa pengaruh yang besar terutama bagi kehidupan masyarakat. Perkembangan Teknologi ini juga berdampak pada organisasi pemerintah agar melakukan transformasi besar untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Akibat fenomena ini, hal ini memaksa pemerintahan di seluruh dunia untuk berubah menjadi lebih agresif dalam penyebaran layanan elektronik kepada warganya dan bisnis (Lumbanraja, 2021; Haryati & Ferriswara, 2020). Selain itu,

dorongan menuju masyarakat digital dalam ekonomi global telah menyebabkan banyak pemerintah memikirkan kembali posisi dan peran mereka untuk pembangunan. Namun, harus di akui bahwa e-government lebih banyak tentang pemerintah dari pada “e-Chasm” untuk mencapai manfaat penuhnya (Perdana, 2020).

E-government merupakan salah satu teknologi informasi yang memiliki andil yang cukup besar dalam pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik. Sebagai bentuk adaptasi dari perubahan dan juga perkembangan teknologi informasi dunia, sehingga memantapkan pemerintah Indonesia untuk turut menciptakan sistem secara digital yang akan membantu dan memudahkan dalam pelaksanaan pemerintahan hingga ke masa mendatang. Sebelumnya telah dikeluarkan juga Inpres Nomor 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government yang didalamnya juga telah dijelaskan mengenai penyelenggaraan negara dengan e-government yang juga menjadi bukti upaya pemerintah Indonesia guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik dengan menerapkan e-government. (Kusnadi & Rahayu, 2021; Aziz, 2016; Harianja, 2021; Koesharijadi et al., 2019; Nugraha, 2018; Suharyana, 2017; Yunas, 2020) mengemukakan bahwa penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang dapat memungkinkan bagi pemerintah untuk transformasi hubungan dengan masyarakat, swasta, dan juga pihak – pihak yang memiliki kepentingan. Penggunaan teknologi informasi ini dapat berupa internet, mobile, komputer atau lainnya. sistem ini dibentuk sebagai distribusi layanan yang dibentuk pemerintah dengan bentuk digital. Dalam inpres setiap penyelenggara pemerintahan juga di tuntutan menyelenggarakan pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.

E-government berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, internet, dan komunikasi bergerak). Tingkat partisipasi masyarakat yang terus meningkat menginginkan birokrasi terbuka menjadikan E-government sangat dibutuhkan di indonesia. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang terus terjadi semakin mendorong aktivitas untuk terus membuat perubahan. Mengingat bagaimana pelaksanaan atau implementasi e-government yang sudah berkembang pesat di Indonesia dibandingkan dengan masa awal implementasi. E-government merupakan mekanisme yang baik dalam interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, swasta, ataupun dengan pemerintah itu sendiri. Pelayanan dibuat sedemikian rupa dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi agar dapat menciptakan kepuasan bagi penggunanya. (Balahonova & Okolotin, 2021; Gasova & Stofkova, 2017).

Rumusan pengembangan e-government masih banyak perbedaan pemahaman di antara para pejabat pemerintah sendiri (Fauzi et al., 2019; Wirawan, 2020). Masyarakat umumnya menilai bahwa e-government masih dipahami sebatas sebagai pembuatan situs web oleh organisasi pemerintah. Belum banyak yang memahami secara luas bahwa tahap-tahap perkembangan pemanfaatan teknologi informasi dalam organisasi publik itu bisa berbeda beda mengikuti tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Tetapi kurang jelasnya konsep e-government itu dapat dimaklumi karena cakupan tugas tugas pemerintah yang sangat luas dengan kebutuhan di masing-masing daerah yang beragam.

Birokrasi memiliki kelemahan dalam pelaksanaannya dilapangan, ia memiliki citra buruk yang melekat dalam dirinya (the bad sides of bureaucracy) terutama dalam praktik pelayanan publik sehari-hari, khususnya di negara sedang berkembang yang mewarisi tradisi birokrasi yang korup dan kurang berpihak pada rakyat yang mestinya mereka layani. Birokrasi juga dianggap kaku dan formalistis, sebab tidak semua urusan masyarakat dan pemerintahan bisa didekati dengan pendekatan formalistis. Dalam sebuah masyarakat dan ekonomi yang semakin digerakkan oleh inovasi teknologi, birokrasi di negara-negara sedang berkembang harus berhadapan dengan proses tuntutan yang baru yaitu: efisiensi, produktifitas, akses rakyat terhadap informasi yang ada dalam birokrasi serta tuntutan kepastian dan rasa aman dan rasa nyaman.

METODOLOGI

Kajian ini dilakukan dengan menggunakan metode atau pendekatan kepustakaan (library research). Studi Kepustakaan merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian, ditempuh dengan berbagai cara yaitu: a) Penulis berhadapan langsung dengan teks atau data angka, bukan dari pengetahuan langsung di lapangan; b) Data pustaka bersifat siap pakai, yaitu peneliti tidak secara langsung terjun kelapangan, namun peneliti berhadapan langsung dengan sumber data yang di perpustakaan; c) Data pustaka merupakan sumber sekunder, yang berarti bahwa peneliti memperoleh bahan atau data bukan dari data di lapangan; d) Kondisi data pustaka tidak dibatasi oleh ruang dan waktu.

Teknik pengumpulan data dalam kajian ini dilakukan dengan melakukan telaah dan mengeksplorasi jurnal, buku dan dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan kajian yang dilakukan melalui literature review (Mestika Zed, 2008).

HASIL DAN PEMBAHASAN

E-government Indonesia masih dalam tingkatan interaksi artinya belum ada jaminan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi telah merata dan berjalan baik seperti yang diharapkan. Buktinya misalnya komunikasi eksternal yang belum dapat dimanfaatkan dengan baik walaupun sudah tersedia berbagai jenis platform sarana interaksi baik berupa forum, email, chat, polling, dan lainnya bahkan disediakan informasi pada setiap website pemerintah. Tantangan penerapan e-government di Indonesia masih sangat banyak di antaranya dari segi sumber daya manusia, perangkat keras, dan organisasi. Operasionalisasi e-government kurang berjalan lancar karena sarana interaksi yang disediakan tidak dimanfaatkan dengan baik. Hal tersebut membuktikan bahwa paradigma pelayanan publik berbasis e-government memerlukan persiapan yang lebih serius, bukan hanya implementasi aplikasi saja.

Aspek teknologi dan infrastruktur juga menjadi tantangan karena terbatasnya hardware dan software serta masih sedikitnya instansi pemerintah yang terhubung pada jaringan baik lokal maupun global. Seharusnya melalui implementasi e-government komunikasi internal antar dinas pemerintahan dapat lebih terjalin. Sedangkan dalam aspek organisasi, seringkali instansi pemerintah dalam mengoperasionalkan e-government menemui kendala. Kendala ini ditandai dengan tidak fleksibelnya Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) birokrasi yang dapat mewadahi perkembangan baru model pelayanan publik melalui e-government.

E-Government Sebagai Modernisasi Birokrasi

Dalam buku "Breaking Through Bureaucracy: A New Vision for Managing in Government" (1992), Michael Barzeley menggunakan istilah "post-bureaucracy paradigma" untuk menggambarkan perubahan dari model birokrasi tradisional menuju sistem manajemen publik modern. Konsep manajemen publik baru menurut Barzeley memiliki karakteristik berikut:

1. Pergeseran dari kepentingan publik menjadi fokus pada hasil dan citizen's value.
2. Pergeseran dari efisiensi menjadi fokus pada kualitas dan value (efektivitas).
3. Pergeseran dari administrasi menjadi produksi pelayanan.
4. Pergeseran dari ketaatan pada aturan (norma) ke fokus pada pengendalian
5. Pergeseran dari penentuan fungsi, otoritas dan struktur menjadi fokus pada misi, pelayanan pelanggan dan outcomes.
6. Pergeseran dari pertimbangan biaya menjadi fokus pada pemberian nilai (value).
7. Pergeseran dari memaksakan tanggung jawab menjadi membangun tanggung jawab.

8. Pergeseran dari mengikuti aturan dan prosedur menjadi berfokus pada pemahaman dan penerapan norma, identifikasi dan penyelesaian masalah, serta perbaikan proses secara berkelanjutan.
9. Pergeseran dan pemenuhan sistem administratif menjadi fokus pada pelayanan dan pengendalian, memperluas pilihan publik, mendorong tindakan kolektif, pemberian insentif, pengukuran dan analisis hasil kinerja serta pemberian *feedback*.

Merujuk pada konsep Barzeley adanya perubahan dari model birokrasi tradisional menuju sistem manajemen publik modern, e-government merupakan upaya dalam modernisasi birokrasi. Melihat bahwa trend aplikasi e-government dalam pemerintahan serta hasil yang telah dicapai oleh beberapa negara maju mengesankan bahwa negara yang ingin memperbaiki pelayanan publiknya, maka harus berinovasi dalam manajemen pelayanan dan peningkatan mutu pelayanan publiknya. Perbaikan mutu dalam pelayanan publik harus dilakukan dengan inovasi dan salah satu inovasi yang dilakukan yaitu dengan e-government. Terdapat penilaian bahwa e-government adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi diharapkan meningkatkan performance pemerintahan dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan peningkatan kualitas pemerintahan.

Tahapan Dalam Melakukan Transformasi Birokrasi

Upaya dalam rangka untuk memperbaiki birokrasi, sistem birokrasi, pembenahan personel maupun budaya yang melingkupinya, dan aplikasi IT dalam birokrasi memang penting. Cepat atau lambat Indonesia akan mengejar efisiensi dan produktifitas pelayanan publiknya sesuai dengan demand masyarakat sekitarnya. Dengan kata lain fasilitas e-government di tingkat pusat dan propinsi di Indonesia memang perlu mendapat dukungan.

Di Indonesia, pembenahan birokrasi biasanya dilakukan melalui pendekatan incremental, perubahan yang sedikit demi sedikit, dengan harapan antara lain agar didapatkan perubahan yang terencana (*guidance development*). Transformasi pemerintahan yang modern dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi ke dalam kalangan birokrasi, bukanlah hal yang mudah. Konsep transformasi dalam konteks ini perancangan ulang terhadap aspek-aspek genetika birokrasi yang menjadi penggerak utama suatu organisasi. Di dalamnya tercakup 4 domain yang dikenal sebagai 4 R, yaitu Renew, Reframe, Restructure, dan Revitalize (Gouillart dan Nelly, 1995). Keempat komponen transformasi tersebut harus dilakukan bersamaan, sebagai syarat utama bagi suatu organisasi untuk sukses dan berkelanjutan. Secara ringkas, fungsi dari ke empat komponen tersebut dijelaskan dibawah ini :

a. Reframing

Organisasi yang sudah mapan cenderung terjebak pada pola pikir tertentu yang sudah terbentuk selama bertahun-tahun, sehingga cenderung tidak mampu mengembangkan mental model yang baru. Proses Reframing akan membuka pola pikir agar mampu mengembangkan visi dan pandangan baru yang lebih progresif tentang jati diri (eksistensi dan kompetensi) korporat atau birokrasi.

Reframing bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan, karena adanya bentuk keengganan untuk berubah, penolakan terhadap terobosan, keberpihakan pada status quo, dan penolakan terhadap nilai-nilai baru. Mengatasi halangan-halangan tersebut merupakan kendala terbesar dalam proses transformasi, karena yang kita hadapi bukan sekedar halangan dalam bentuk fisik, tetapi sikap emosi manusia yang sukar untuk diubah.

Proses Reframing berusaha merobohkan dinding-dinding penghalang tersebut dan sekaligus menyiapkan mental untuk bergerak melewatinya. Proses tersebut akan mencakup perubahan pola pikir, motivasi, standar penilaian, dan bahkan juga nilai-nilai dan norma bisa ikut berubah. Keberhasilan Reframing tergantung pada tiga pilarnya,

yaitu: (1) membangun visi bersama, a sense of purpose, yang bertahan untuk jangka waktu yang cukup lama; (2) mobilisasi skala korporat; dan (3) membangun tolok ukur kemajuan.

b. Restructuring

Restrukturisasi adalah proses yang biasanya memberikan hasil lebih awal, tetapi juga yang paling menimbulkan stress. Keberhasilan melakukan restrukturisasi harus dibarengi dengan Renewal dan Revitalization agar sukses dapat terus dipertahankan dalam jangka waktu yang panjang. Proses Restructuring melatih dan menggerakkan seluruh komponen organisasi agar bergerak ke arah yang diinginkan. Sebaik apapun visi, misi, dan program organisasi, semuanya tidak akan menghasilkan apa-apa jika komponen yang ada dalam organisasi tidak melaksanakannya. Karena itu restrukturisasi harus dilakukan dalam tubuh organisasi, termasuk asset-aset dan sumberdaya yang dimilikinya, proses-proses internal, system alokasi sumberdaya, strategi operasional, alur kerja, serta sinergitas dari semua proses dan sumberdaya yang ada.

Restrukturisasi juga menelaah hubungan antara visi-misi organisasi dengan proses dan prioritas kegiatan yang menjadi salah satu kunci agar organisasi dapat terus bertahan. Untuk itu restrukturisasi perlu diarahkan untuk : (1) pengembangan sumberdaya, resource generator, dan economic model (bagi entitas bisnis); (2) penguatan infrastruktur dan komponen fisik; dan (3) pengembangan arsitektur kerja yang lebih efisien; melakukan reorganisasi kerja dan proses sehingga mampu menghasilkan perbaikan secara dramatik dalam aspek-aspek kualitas, efisiensi, dan biaya.

c. Revitalization

Proses revitalisasi dilakukan dengan membangun hubungan-hubungan baru antara eksistensi dan kompetensi organisasi dengan lingkungan strategisnya. Peluang-peluang untuk pertumbuhan sering kali tidak tampak dengan jelas, sehingga diperlukan kejelian dalam melakukan revitalisasi. Proses Revitalisasi akan membawa kehidupan baru ke dalam organisasi, antara lain dengan mengembangkan lebih jauh proses yang sudah ada atau mengembangkan hal-hal baru untuk menjawab tuntutan stakeholders dan mengikuti perubahan dan perkembangan lingkungan strategis. Kecenderungan jajaran birokrasi adalah bersikap defensif ketika terjadi kendala, antara lain dengan melakukan penghematan, pengurangan kegiatan, dan sejenisnya, bukan mencari peluang baru dan melakukan inovasi atau terobosan. Untuk itu revitalisasi harus diupayakan berorientasi pada: (1) pemangku kepentingan/customer oriented; (2) pengembangan dan inovasi (system manajemen dan produk); dan (3) pengembangan Teknologi Informasi

d. Renewal

Sumber daya manusia harus dibekali dengan keterampilan dan semangat yang baru, serta mengembangkan tujuan-tujuan dan target baru sehingga organisasi selalu mampu melakukan regenerasi dari waktu ke waktu untuk mengikuti perubahan dan perkembangan di lingkungan strategisnya. Proses renewal umumnya tidak begitu tampak ke permukaan, tetapi berperan paling vital dalam proses transformasi organisasi. Renewal dimulai dengan adanya rewards, berupa kompensasi, penghargaan, persahabatan, keterikatan social, atau bentuk-bentuk lainnya yang menjadi pengikat antara individu (SDM) dengan organisasi induknya. Pada level tertentu, ketika emosi sudah cukup terbangun dengan baik maka orang-orang tidak lagi termotivasi oleh rewards. Hubungan antara individu dengan lembaga akan berubah, dimana individu tidak lagi memandang lembaga sebagai sumber pemberi penghasilan semata, tetapi sebagai bagian dari hidupnya. Sikap individu mulai bergeser mengambil tanggungjawab

lembaga sebagai tanggungjawab pribadi. Termasuk dalam upaya pengembangan diri sehingga mampu menjadi pembelajar yang aktif. Individu dalam lembaga mengejar prestasi bukan lagi untuk mencari rewards semata, tetapi sebagai upaya untuk aktualisasi diri dan memberikan impact yang significant kepada lingkungannya. Tataran ini diekspresikan dalam pidato John F. Kennedy: "Ask not what your country can do for you, but ask what you can do for your country".

Faktor Yang Mempengaruhi Proses Transformasi Birokrasi

Pemanfaatan e-government seharusnya mampu meningkatkan partisipasi warga dalam memberikan informasi dan keluhan kepada pemerintah daerah/ kota. Namun ada persoalan terkait dengan kecepatan respon birokrasi dalam menjawab keluhan dan tuntutan warga.

Dalam pelaksanaan e-government terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap pelayanan publik, sebagai berikut:

a. Dukungan Regulasi

Pelaksanaan e-government harus didukung dengan regulasi yang kuat, sehingga akan memudahkan dalam implementasinya. Regulasi ini dilakukan secara berjenjang dari tingkat Pusat hingga Daerah. Namun terkadang regulasi saja tidak cukup namun penting adanya inovasi dan komitmen stakeholder yang berwenang sehingga akan mendukung dalam pelaksanaan e-government untuk pelayanan publik

b. Struktur organisasi

Struktur organisasi di pemerintahan daerah dalam pelaksanaan e-government membutuhkan hubungan antar aparat bersifat horizontal. Perlu adanya pendelegasian kewenangan top manager dalam konteks relasi dengan warga, dalam arti hal-hal yang bisa direspon secara cepat tidak perlu rapat, karena hal ini bisa diselesaikan dengan komunikasi elektronik misal dengan SMS, BBM, WA maupun dengan telepon. Seharusnya pimpinan middle manager tidak harus menunggu laporan admin, tetapi bisa akses langsung dimanapun, selanjutnya merespon sesuai perencanaan program tahunan

c. Budaya organisasi

Fakta di lapangan sebagian pimpinan birokrasi di daerah belum familiar dengan e-government, sehingga tidak menempatkan kebutuhan e-government pada posisi yang prioritas, seolah sistem ini hanya menjadi pelengkap di instansi. Faktor kepemimpinan dengan politisasi birokrasi sangat berpengaruh dalam pelaksanaan suatu kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah. Manajemen pemerintah yang lebih fleksibel, aparat bergerak sesuai regulasi, dan selalu beradaptasi dengan berbagai perubahan kebutuhan para pelanggan, baik yang berasal dari kalangan birokrat sendiri (internal) maupun dari luar lembaga pemerintahan (eksternal). Kunci sukses manajemen dengan gaya fleksibel ini terletak pada kemampuan para birokrat bekerja secara tim (teamwork).

d. Pembaharuan sistem e-government

Pembaharuan sistem harus dilaksanakan sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Karena kebutuhan yang ada di masyarakat akan semakin berkembang dan adanya tuntutan efisiensi dan efektifitas kinerja. Sistem yang dikembangkan dengan kebaruan konten akan mengakomodir kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik.

Rendahnya transformasi birokrasi berbasis e-government, perlu dibangun birokrasi virtual yakni suatu sistem birokrasi baru yang didalamnya sudah mengalami perubahan mindset kearah e-government, birokrasi dengan perubahan kultur, serta produk kebijakan yang bisa menggerakkan dan mendukung aplikasi e-government dalam menjalankan pelayanan publik.

KESIMPULAN

Kinerja e-government Indonesia masih harus ditingkatkan baik oleh pihak internal maupun eksternal pemerintah. Dengan disahkannya Undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) maka diharapkan e-government akan dapat lebih dirasakan oleh masyarakat.

Transformasi birokrasi melalui e-government harus dilakukan dengan dukungan dari beberapa faktor yaitu, regulasi, Struktur organisasi, Budaya organisasi, rekonstruksi sistem. Selain pemanfaatan e-government tetap memerlukan sistem pengawasan yang konsisten, pengetahuan yang luas tentang teknologi informasi, didukung oleh integritas yang baik di antara para perumus kebijakan dan pelaksanaannya.

REFERENSI

- Aziz, S. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pengembangan E-Government. *Kebijakan Publik*.
- Balohonova, M. A., & Okolotin, V. S. (2021). Organisation of the educational process and scientific activity at Ivanovo Institute of Chemical Technology in 1941-1943. *Vestnik of Kostroma State University*. <https://doi.org/10.34216/1998-0817-2021-27-2-70-75>
- Fauzi, L. M., Ajizah, S. N., Kurnia, D., & Yulianti, S. (2019). Efektivitas E-Government melalui Banserv pada Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i2.92>
- Gasova, K., & Stofkova, K. (2017). E-Government as a Quality Improvement Tool for Citizens' Services. *Procedia Engineering*. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.06.039>
- Harianja, H. (2021). Analisis kebijakan publik dalam penerapan E-Government Binjai Smartcity. ... (Seminar of Social Sciences Engineering and ...)
- Haryati, E., & Ferriswara, D. (2020). Kebijakan Responsif Sebagai Instrumen Transformasi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Prosiding Seminar Nasional*.
- Koesharijadi, Hardiyansyah, & Akbar, M. (2019). Implementasi kebijakan e-government, komitmen, pengembangan aparatur dan implikasinya terhadap kinerja pelayanan publik. *Universitas Bina Darma*.
- Kusnadi, B. O. P. K., & Rahayu, Y. (2021). Perspektif Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Organisasi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*.
- Lumbanraja, A. (2021). *The Urgency of Smart City Regulations to Accelerate Sustainable Development in Indonesia*. <https://doi.org/10.4108/eai.17-7-2019.2303380>
- Mestika Zed. (2008). Metode Penelitian Kepustakaan. *Yayasan Obor Indonesia*.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*.
- Perdana, Y. R. (2020). Adoption of Enterprise Resources Planning (ERP) in Indonesian Manufacturing Companies. *Global Conference on Business and Social Sciences Proceeding*. [https://doi.org/10.35609/gcbssproceeding.2020.11\(44\)](https://doi.org/10.35609/gcbssproceeding.2020.11(44))
- Suharyana, Y. (2017). Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*. <https://doi.org/10.37950/jkpd.v1i1.5>

- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- Yunas, N. S. (2020). Implementasi e-Government dalam Meminimalisasi Praktik Rent Seeking Behaviour pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya. *Matra Pembaruan*. <https://doi.org/10.21787/mp.4.1.2020.13-23>