

INISIATIF *E-GOVERNMENT* DI INDONESIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN DAN AKUNTABILITAS PUBLIK

Pegi Sugiartini¹, Lutfiyatut Tamamiyah²

¹ Universitas Muhammadiyah Cirebon, Indonesia

² Universitas Islam Bunga Bangsa Cirebon, Indonesia

* Email untuk Korespondensi: pegisugiartini@gmail.com¹, ovitamam@gmail.com²

ABSTRAK

Pada era globalisasi dan kemajuan teknologi, tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas dan transparan semakin meningkat. Upaya untuk memenuhi tuntutan tersebut, pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai upaya, salah satunya adalah melalui inisiatif *e-government*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji inisiatif *e-government* di Indonesia sebagai upaya meningkatkan pelayanan dan akuntabilitas publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan studi literatur yang diperoleh dari Google Scholar. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan tiga tahapan yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-government* di Indonesia telah memberikan beberapa manfaat diantaranya yaitu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik. Meski demikian, *e-government* di Indonesia menghadapi berbagai tantangan diantaranya seperti infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang masih belum memadai, kurangnya SDM yang kompeten di bidang *e-government*, serta masih adanya budaya birokrasi yang menghambat penerapan *e-government*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *e-government* di Indonesia memiliki potensi untuk meningkatkan pelayanan dan akuntabilitas publik. Namun, inisiatif ini masih menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi.

Kata kunci:

E-Government
Indonesia,
Pelayanan,
Akuntabilitas Publik

Keywords:

E-Government
Indonesia,
Services,
Public Accountability

In the era of globalization and technological advancement, the demand for quality and transparent public services is increasing. To meet these demands, the Indonesian government has made various efforts, one of which is through e-government initiatives. The purpose of this study is to examine e-government initiatives in Indonesia as an effort to improve public services and accountability. This research uses qualitative research methods. The data collection technique in this research uses literature studies obtained from Google Scholar. The data that has been collected is then analyzed using three stages, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed that e-government in Indonesia has provided several benefits including increasing the efficiency and effectiveness of public services, increasing transparency and accountability of public services, and increasing the accessibility of public services. However, e-government in Indonesia faces various challenges such as inadequate information and communication technology infrastructure, lack of competent human resources in the field of e-government, and the existence of a bureaucratic culture that hinders the implementation of e-government. It can be concluded that e-government in Indonesia has the potential to improve public services and accountability. However, this initiative still faces several challenges that need to be overcome.

*Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).
This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah cara orang berinteraksi dengan pemerintah dan instansi publik. Akses ke informasi melalui internet, media sosial, dan aplikasi ponsel pintar telah memberikan warga negara akses lebih cepat dan mudah ke berbagai layanan publik. Tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas mengacu pada kebutuhan akan proses yang efisien, pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan kualitas hasil yang memuaskan (Fauzi et al., 2023). Masyarakat tidak lagi puas dengan proses birokrasi yang lambat dan tumpang tindih, tetapi mengharapkan pelayanan yang cepat dan efisien. Masyarakat juga menuntut pelayanan yang transparan, di mana informasi mengenai kebijakan, anggaran, dan keputusan pemerintah dapat diakses dengan mudah dan dipahami. Upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut direspon dengan pengembangan *e-government*. *E-government (e-gov)* pada dasarnya melibatkan penggunaan teknologi informasi sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi dalam menjalankan sistem pemerintahan. Oleh karena itu, menurut Andi Rachman, terdapat dua elemen utama dalam konsep *E-Government*, yang salah satunya adalah pemanfaatan teknologi informasi, seperti internet, sebagai alat pendukung (Nurrahman & Rahman, 2021).

Komitmen pemerintah dalam mendukung pelaksanaan *e-government (e-gov)* secara jelas tercantum dalam Instruksi Presiden No. 3/2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam instruksi ini, secara tegas dinyatakan bahwa tujuan utama implementasi *e-gov* adalah untuk memajukan administrasi publik dengan basis elektronik, yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik secara efisien dan efektif. Oleh karena itu, pengembangan *e-gov* diarahkan untuk mencapai empat tujuan utama, yaitu: pertama, membangun jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memberikan layanan berkualitas dan luas yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh, tanpa terikat oleh waktu dan dengan biaya yang terjangkau bagi masyarakat; kedua, mengembangkan kerja sama yang interaktif dengan dunia usaha untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional dan meningkatkan daya saing dalam perdagangan internasional; ketiga, memfasilitasi komunikasi dengan lembaga-lembaga negara dan memberikan wadah bagi partisipasi masyarakat dalam proses perumusan kebijakan negara; dan keempat, membangun sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien, memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah serta pemerintah daerah otonom (Arsyad, 2015). Oleh karena itu, pemahaman tentang bagaimana inisiatif *e-government* dapat membantu memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik menjadi sangat penting.

Penelitian terdahulu oleh Heriyanto pada tahun 2022, memaparkan bahwa (1) Penerapan dan pemanfaatan *e-government* dalam pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat; dan (2) *e-government* dalam pelayanan publik memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan yang berkaitan dengan berbagai kepentingan (Heriyanto, 2022). Penelitian lain oleh Supraja pada tahun 2019, menunjukkan bahwa Blitar merupakan salah satu kota yang menggunakan teknologi informasi dalam akuntabilitas dan transparansi anggaran melalui penerapan *electronic government*. Blitar merupakan salah satu kabupaten yang memiliki transparansi anggaran yang baik dan dilakukan secara *online* dengan menggunakan kemajuan teknologi informasi (Supraja, 2019). Pelaksanaan akuntabilitas dan transparansi anggaran pemerintah di Kabupaten Blitar telah terwujud. Perwujudan akuntabilitas tersebut dapat dilihat dari upaya pemerintah dalam mempublikasikan pelaksanaan proses penganggaran dan pendokumentasian Pemerintah Kabupaten Blitar. Perwujudan transparansi informasi anggaran dalam penelitian ini dapat dilihat melalui keterbukaan atas informasi anggaran yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Blitar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji inisiatif *e-government* di Indonesia sebagai upaya meningkatkan pelayanan dan akuntabilitas publik. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dipahami secara lebih mendalam bagaimana implementasi *e-Government* telah mempengaruhi sistem pelayanan publik dan memperkuat akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat. Manfaat dari penelitian ini mencakup pemahaman yang lebih baik tentang potensi dan kendala dalam menerapkan *e-Government*, serta memberikan masukan yang berharga bagi pembuat kebijakan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan panduan bagi pemerintah daerah dan lembaga terkait dalam merencanakan dan mengimplementasikan strategi *e-Government* yang lebih efektif, sehingga dapat mempercepat pembangunan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

METODE

dipelajari. Metode penelitian ini memanfaatkan studi literatur sebagai teknik utama pengumpulan data, yang diperoleh melalui sumber-sumber seperti Google Scholar. Data yang terhimpun melalui literatur kemudian dianalisis melalui tiga tahapan utama: pertama, reduksi data untuk mempersempit fokus analisis; kedua, penyajian data untuk mengorganisir dan memahami informasi yang relevan; dan ketiga, penarikan kesimpulan untuk mengidentifikasi pola atau temuan kunci dari data yang telah dianalisis. Dengan pendekatan

ini, penelitian dapat memberikan pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti melalui interpretasi yang mendalam terhadap literatur yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu yang menjadi pedoman dalam mewujudkan suatu sistem pemerintahan yang baik adalah Pasal 3 UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang bersih dan bebas dari Tindak Pidana Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Aturan atau regulasi tersebut menjelaskan bahwa yang dikatakan sebagai akuntabilitas adalah suatu wujud pertanggungjawaban pejabat yang berwenang dalam hal ini adalah pemerintah sebagai penyedia layanan publik dalam melaksanakan seluruh tugas dan tanggung jawabnya (Haikal & Mauliana, 2022). Tujuannya untuk memberikan jawaban atas pertanyaan tentang pelayanan apa, siapa, kepada siapa, siapa, yang mana, dan bagaimana diberikan (Mardan, 2023).

Aparatur Sipil Negara sebagai perpanjangan tangan Pemerintah juga berfungsi, bertugas dan berperan untuk melaksanakan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Supardy, 2023). Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan *public* merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan (KUTIKA et al., 2021).

Pelayanan publik merupakan kewajiban bagi aparatur sipil negara melalui pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai acuan penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah diharapkan memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, efektif, efisien dan nyaman kepada masyarakat. Untuk itu telah ditetapkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan berkualitas dengan meningkatkan kualitas pelayanan terus-menerus, berkelanjutan dan efektif (Simarmata & Sutrisno, 2022).

Aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan (Tawai & Amir, 2023). Menurut Selly & Madubun pada tahun 2023, untuk mencapai kepuasan diperlukan kualitas pelayanan yang baik, yang dibuktikan dengan (Selly & Madubun, 2023):

1. pelayanan yang terbuka, mudah, dan tersedia bagi semua pihak yang membutuhkannya, serta diberikan dengan baik, mudah dipahami dan transparan,
2. pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dalam hal pertanggungjawaban,
3. pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas pelayanan bersyarat,
4. pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperjuangkan aspirasi, kebutuhan, dan hak. Partisipasi dalam pelayanan juga diharapkan oleh masyarakat,
5. pelayanan yang tidak membedakan atas dasar apapun, termasuk suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain, dalam arti pemerataan akses pelayanan harus diperhatikan; dan
6. pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara penyedia dan penerima pelayanan publik.

Menurut Zeithaml dkk dalam Ubit et al pada tahun 2022, terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*".
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi (Ubit et al., 2022).

Menurut Herizal et al pada tahun 2020, akuntabilitas pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Melayani warga negara, bukan sebagai pelanggan: harus dipahami disini bahwa kepentingan publik bukan agregasi kepentingan individu, tetapi dialog tentang nilai bersama. Sehingga pemerintah bukan memenuhi

- permintaan konsumen, tetapi membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara. Akuntabilitas pelayanan publik dibangun berdasar nilai-nilai bersama dengan menumbuhkan kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara.
2. Memenuhi semua kebutuhan publik: Pemerintah (birokrat) harus membangun pemahaman bersama tentang kepentingan publik, menciptakan tanggungjawab dan kepentingan bersama. Akuntabilitas pelayanan publik dikembangkan dengan pemahaman nilai-nilai dan norma-norma.
 3. Nilai kewarganegaraan di atas nilai kewirausahaan: Kepentingan publik harus ditumbuhkan oleh pelayan publik dan warga negara yang memiliki komitmen bersama untuk menciptakan masyarakat yang lebih baik, ketimbang oleh manajer wirausaha yang melakukan sesuatu jika uang publik ada padanya.
 4. Berfikir dengan strategis dan berbuat dengan demokratis: Kebijakan dan program dibentuk untuk memenuhi kebutuhan publik dengan efektif dan responsive. Hal ini dapat dicapai melalui usaha kolektif dan proses kolaboratif.
 5. Harus dipahami bahwa akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa disederhanakan: Pemerintah harus memperhatikan lebih dari sekedar pasar, harus menjunjung hukum dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, satandar profesional, dan kepentingan warga.
 6. Melayani ketimbang mengarahkan: Peran penting pemerintah (birokrat) adalah membantu warga dalam mengartikulasikan kepentingan bersama, bukan mengendalikan dan mendekte warga negara.
 7. Menilai kemanusiaan, bukan hanya produktivitas: Organisasi publik dan jaringan di mana mereka berpartisipasi lebih mungkin untuk berhasil dalam jangka panjang jika dikembangkan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama (*shared leadership*) yang didasarkan pada penghormatan kepada semua orang (Herizal et al., 2020).

Wujud optimalisasi pelayanan publik berbasis elektronik untuk masyarakat pemerintah atau pemangku kebijakan pun turut serta hadir dalam memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi melalui pelayanan berbasis *e-government* (Auliyaa et al., 2021). Sehingga *e-government* adalah pengelolaan pemerintahan berbasis teknologi dan informasi dalam rangka membangun interaksi baru antar stakeholders dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat (Ratnasari et al., 2022). Didukung oleh penelitian Hariyati et al pada tahun 2022, yang menyatakan bahwa Pelaksanaan *e-government* memiliki tujuan untuk meningkatkan serta memperbaiki kualitas pelayanan di Indonesia yang selama ini belum dapat memenuhi harapan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam hubungan antara pemerintah dengan masyarakat beserta pihak lain (Hariyati et al., 2022).

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*. Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* di seluruh jajaran pemerintahan secara menyeluruh. Untuk itu, sosialisasi *e-government* perlu dilakukan secara konsisten, berkesinambungan dan insentif kepada masyarakat dikarenakan masyarakat belum mengerti apa dan bagaimana aplikasi *e-government* serta manfaat yang dapat mereka ambil (Wirawan, 2020). Adapun tiga faktor yang menyebabkan pentingnya *e-government* dalam pembangunan masyarakat menurut Nurhakim, yaitu:

- a. Komunikasi antara sektor publik dan masyarakat menawarkan bentuk partisipasi dan interaksi keduanya. Waktu yang dibutuhkan menjadi lebih singkat, disamping tingkat kenyamanan pelayanan yang semakin tinggi. Selain itu, bentuk transaksi baru akan menyebabkan meningkatnya pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap tindakan yang dilakukan pemerintah.
- b. Teknologi informasi dalam pelayanan publik memungkinkan penghapusan struktur birokrasi dan proses yang berbelit-belit. Tujuan realistis yang hendak dicapai melalui *cyberspace* adalah efisiensi pelayanan dan penghematan *financial*. Informasi *online* dalam pelayanan publik dapat meningkatkan derajat pengetahuan masyarakat mengenai proses dan persyaratan sebuah pelayanan publik.
- c. *E-government* menyajikan juga informasi- informasi lokal setempat. Penggunaan internet dalam sektor publik akan memungkinkan kompetisi masyarakat lokal dengan perkembangan global.

Menurut Junaidi dalam Suharyana pada tahun 2017, menyatakan bahwa pelayanan publik berbasis *e-government* dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan (Suharyana, 2017). Di dalam *e-government* yang diimplementasikan dan dikembangkan khususnya di kementerian/lembaga, webnya baru fitur *e-commerce* pada tahap mempublikasikan informasi yang tersedia terkait aktivitas, sejarah, struktur, produk-produk hukum maupun layanan pengaduan (Nugroho, 2017). Diperkuat juga dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, yaitu terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif (Tui et al., 2022). Kemudian dilengkapi dengan Rencan e-Pedomn ICT dalam panduan yang dikeluarkan pada tahun 2004 meliputi: standar mutu dan jangkauan pelayanan serta pengembangan aplikasi (*e-services*), kebijakan tentang kelembagaan, otoritas, informasi dan keikutsertaan swasta dalam kebijakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan manajemen perubahan, panduan pelaksanaan proyek dan pengangguran *e-government*,

blueprint aplikasi *e-government* pusat dan daerah (Nugraha, 2018). Dengan demikian, inovasi penggunaan *e-Government* dilakukan sebagai upaya meningkatkan pelayanan dan akuntabilitas yang dimana menjadikan pemerintah lebih transparan dan akuntabel.

KESIMPULAN

Implementasi *e-Government* di Indonesia telah membawa manfaat signifikan dalam meningkatkan sektor pelayanan publik. Manfaat tersebut mencakup peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan, meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam pemerintahan, dan meningkatkan aksesibilitas layanan publik. *E-Government* memungkinkan penyediaan layanan yang lebih cepat dan efisien, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan pemerintah. Namun, penelitian juga mengidentifikasi sejumlah tantangan dalam pengembangan *e-Government* di Indonesia. Masalah infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang belum merata, kurangnya SDM yang kompeten di bidang *e-Government*, dan budaya birokrasi yang masih menganut prosedur konvensional merupakan hambatan-hambatan yang perlu diatasi. Sehingga dapat disimpulkan *e-Government* memiliki potensi besar untuk terus meningkatkan pelayanan publik dan menjadikan pemerintahan lebih transparan dan akuntabel. Dengan mengatasi tantangan-tantangan yang ada, penerapan *e-Government* di Indonesia dapat mencapai potensinya sepenuhnya dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

REFERENSI

- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian. *Kinerja*, 18(4), 502–512.
- Fauzi, A. A., Kom, S., Kom, M., Budi Harto, S. E., Mm, P. I. A., Mulyanto, M. E., Dulame, I. M., Pramuditha, P., Sudipa, I. G. I., & Kom, S. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Haikal, M. F., & Mauliana, D. (2022). Public Service Accountability And Transparency (Case Study Of E-Ktp Service In Tallo District Office Makassar City). *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1), 89–112.
- Hariyati, A. M. S., Nurayuni, I., Sa'diyah, I. S., Herawati, A. R., & Kismartini, K. (2022). Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan Ktp Elektronik Di Kecamatan Pulomerak). *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (Jmiap)*, 4(3), 203–208.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal Of Public Administration*, 4(2), 129–138.
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal Of Governance And Social Policy*, 1(1), 24–34.
- Kutika, N., Posumah, J., & Mambo, R. (2021). Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(105).
- Mardan, M. S. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Pada Kantor Pelayanan Publik Pemerintah Kota Ambon. *Hipotesa-Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(1), 85–95.
- 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*, 2(1), 32–42.
- Nugroho, T. W. A. (2017). Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham (Analysis Of E-Government To Public Services In The Ministry Of Law And Human Rights). *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3), 279–296.
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). Efektivitas Sicantik Cloud Pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E-Government Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 31–50.
- Ratnasari, M. O. B., Noor, I., & Hidayati, F. (2022). Analisis Pengembangan E-Government Pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi Pada “Suradi” Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 8(1), 35–44.
- Selly, R. N., & Madubun, H. (2023). Strategi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Pada Pemerintah Kota Ambon. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(1), 213–224.
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance Di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*.
- Suharyana, Y. (2017). Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 1(1), 45–58.
- Supardy, S. (2023). *Perlindungan Aparatur Sipil Negara Mewujudkan Kesejahteraan*. Penerbit P4i.

- Supraja, G. (2019). Transparansi Dan Akuntabilitas Anggaran Melalui E-Government. *Seminar Nasional Industri Dan Teknologi*, 212–225.
- Tawai, A., & Amir, M. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Good Governance Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 6(1), 343–354.
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263.
- Ubit, M., Nurhasanah, N., & Milka, M. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Digital Di Kantor Bapas Kelas Ii Sampit: Strategies To Improve The Quality Of Public Services In Facing The Era Of The Digital Revolution In The Sampit Class Ii Bapas Office. *Pencerah Publik*, 9(2), 1–14.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government Dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer Di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16.