

**Penerapan *E-Government* dalam Mewujudkan Pelayanan Kesehatan Publik
di Kabupaten Bone**

Ririn Pratama¹, Nur Khaerah², Amir Muhiddin³, Junaedi⁴

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Makassar

E-mail: ririnpratama78@gmail.com, nurkhaerah@Unismuh.ac.id,

amirmuhiddin@unismuh.ac.id, Junaedi@Unismuh.ac.id

Abstrak

Artikel ini membahas tentang penerapan *e-government* dalam mewujudkan pelayanan kesehatan publik di Kabupaten Bone. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *E-government* dalam mewujudkan pelayanan kesehatan publik di kabupaten Bone yaitu, Capacity, adalah berupa kesiapan SDM, melalui pelatihan yang terstruktur, selanjutnya Support, yaitu berupa dana setiap tahunnya untuk memfasilitasi setiap bidang yang ada di dinas kesehatan, kemudian Value, adalah berupa manfaat dari aplikasi tersebut yaitu perkembangan, data-data, dan perencanaan kerja, selanjutnya yaitu penyedia layanan, meliputi Dinkes kabupaten bone yang bekerjasama dengan BPJS dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan kartu JKN dengan syarat kartu keluarga untuk pengurusan kartu kis atau askes, kemudian penerima layanan, yaitu meliputi pengguna aplikasi yang Sangat dimudahkan, karena masyarakat yang tidak memiliki kartu fisiknya, mereka masih tetap bisa berobat dengan menggunakan mobile JKN dengan aplikasi pintar tersebut, selanjutnya jenis layanan, yaitu berupa aplikasi yang digunakan seperti EPPBGM, AREVIEW GIS, dan SIPTM, ketiga aplikasi ini mampu mengetahui dan mengontrol perkembangan balita dan berbagai penyakit yang ada di kabupaten bone serta dapat meminimalisir angka penduduk yang menderita penyakit dengan memprioritaskan daerah yang sudah terdeteksi parah, dan kepuasan pelanggan, yaitu meliputi segi pelayanan yakni masyarakat merasakan dalam proses pelayanan yang baik, ramah, dan sopan

Kata kunci: Penerapan *E-government*, Pelayanan Publik, Kesehatan

The application of e-government in realizing her with their top service of public health in Bone Regency

Abstrak

This article discusses the application of e-government in realizing public health services in Bone District. This study is a qualitative descriptive study. Data collection techniques using observation, interview and documentation methods. Research results show that the implementation of E-government in realizing public health services in Bone district, namely, Capacity, is in the form of HR readiness, through structured training, then Support, which is in the form of funds every year to facilitate each field in the health department, then Value, is in the form of benefits from the application, namely development, data, and work planning, then service providers, covering the district health office in bone in collaboration with BPJS in providing convenience to the public in the management of JKN cards on the condition that the family card is for managing the KIS or health card, then the service recipient, which includes the application user. it is facilitated, because people who do not have their physical cards, they can still be treated using mobile JKN with these smart applications, then the types of services, namely in the form of applications that are used such as EPPBGM, AREVIEW GIS, and SIPTM, these three applications are able to know and control development of toddlers and various diseases in bone district and can minimize the number of people suffering from disease by prioritizing areas that have been severely detected, and customer satisfaction, which includes aspects of service that the community feels in the process of good, friendly, and polite service.

Keywords: Implementation of E-government, Public Services, Health

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi diterapkan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan agar publik dapat mengetahui dan mengawasi kinerja pemerintah pada pengaplikasian *good governance*. Salah satu bentuk dari penyelenggaraan pemerintahan dengan penggunaan suatu sistem manajemen yang berbasis teknologi yang populer dikatakan dengan *e-government*. *E-government* adalah suatu sistem pengaplikasian pelayanan yang bisa memajukan kualitas pelayanan publik dengan mendasar teknologi dan komunikasi demi memenuhi desakan dan keinginan publik yang menginginkan metode pengolahan data yang cepat dan informasi yang akurat.

Selanjutnya *E-government* secara sederhana didefinisikan sebagai pemakaian teknologi informasi oleh pemerintah dalam membagikan informasi dan pelayanan terhadap masyarakatnya, serta digunakan untuk urusan bisnis dan hal-hal lain yang termasuk dalam urusan pemerintahan (Subekti dkk, 2017).

E-government dibutuhkan agar menambah ketepatan, keakuratan, kejelasan dan rasa tanggung jawab dalam pengelolaan pemerintahan dengan tujuan supaya meningkatnya kepercayaan masyarakat atas gambaran pelayanan pemerintah terkhusus kepada aparat birokrasi. (Aprianty, 2016).

E-government awalnya dipublikasikan pada instansi publik mendekati akhir abad 20 tepatnya pada dekade akhir 1990-an. Teknologi informasi mekar di Indonesia tetapi pengaplikasiannya di institusi-institusi pemerintahan diawali pada saat dilahirkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui instruksi presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang mengatakan bahwa birokrat pemerintah mesti memakai teknologi telematika untuk berkontributif dalam *good governance* dan memacu jalannya demokrasi. Selanjutnya dimunculkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* yang merupakan data absolute pemerintah Indonesia untuk memajukan kualitas pelayanan publik lewat *e-government* (Aprianty, 2016).

Penulis lebih lanjut mengakui bahwa penerapan *e-government* saat ini tidak lain adalah untuk mendukung kinerja pemerintah pusat maupun daerah

dalam menjalankan roda pemerintahan. Dalam hal ini termasuk yang menjadi prioritas yaitu pelayanan yang efisien, akuntabilitas dan transparansi sehingga tujuan yang ingin dicapai adanya kepercayaan dari masyarakat dalam segi pelayanan di pemerintahan.

Seiring dengan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi, kegiatan kehidupan manusia dalam beragam bidang tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada bidang pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah, peningkatan teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan model pelayanan publik yang dilaksanakan melalui *E-Government*. Pelayanan negara yang birokratis serta terlihat tegang ditangani lewat penggunaan *E-Government* bisa bertambah terstruktur dan lebih bertujuan pada kepuasan pengguna. *E-Government* menawarkan pelayanan publik bisa dijangkau selama dua puluh empat jam, pada saat apapun, dan dimanapun pemakai berada. *E-Government* bisa membolehkan pelayanan publik tidak bisa dilaksanakan melalui berhadapan langsung agar pelayanan dapat menjadi efektif. Menyadari dengan banyaknya faedah *E-Government*, birokrasi Indonesia mulai tahun 2003 sudah melahirkan peraturan mengenai pengaplikasian *E-Government* dalam formasi Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 (Hartono dkk, 2010).

Sedangkan konsepsi *E-government* diaplikasikan dengan maksud agar ikatan pemerintah baik dengan masyarakatnya ataupun dengan stakeholder dapat berjalan secara efisien, efektif, dan ekonomis. Hal tersebut dibutuhkan karena dengan bersemangatnya pergerakan masyarakat pada sekarang ini, seharusnya pemerintah mesti dapat menempatkan tugasnya dalam negara, supaya masyarakat bisa merasakan haknya serta melakukan tugasnya dengan damai dan tenteram, yang keseluruhannya itu bisa digapai melalui perbaikan struktur dari birokrasi tersebut, dan *e-government* merupakan salah satu solusinya (Nur, 2014).

Saat ini dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah bisa memaksimalkan penggunaan kecanggihan teknologi informasi untuk pembersihan kendala-kendala di institusi birokrasi. dan membuat jaringan sistem manajemen dengan metode kerja yang membolehkan institusi-institusi pemerintah berbuat secara selaras untuk memudahkan saluran ke seluruh

informasi dan layanan publik yang mesti difasilitasi oleh negara. Dengan begitu semua institut-institut pemerintah, masyarakat, dunia bisnis, dan para stakeholder yang lain bisa suatu waktu menggunakan berita dan fasilitas pemerintah secara optimal. Suatu sistem informasi pada hakikatnya bisa melahirkan suatu sistem menjelma lebih efektif, contohnya, KTP online, pajak online, perizinan online dan seterusnya (Nur, 2014).

Selanjutnya Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik menjadi pendorong pokok dan menjadi berarti oleh seluruh birokrat dan elemen *good governance*. Para aktor rakyat, elemen-elemen dalam masyarakat sipil dan dunia bisnis masing-masing mempunyai keperluan atas pembaruan kapasitas pelayanan publik. Ada 3 poin berarti yang mendasar agar pembenahan pelayanan publik bisa meningkatkan implementasi *good governance* di Indonesia. Pertama, pembenahan kapabilitas pelayanan publik dilihat berarti oleh pemangku kepentingan, yakni birokrasi, warga, dan bidang usaha. Kedua. Pelayanan publik merupakan bidang dari ke 3 elemen *good governance* melaksanakan korelasi yang paling intensif. Ketiga, kualitas-kualitas yang sepanjang itu bercirikan implementasi *good governance* menafsirkan dengan makin gampang serta absolut lewat pelayanan publik (Maryam, 2016).

Dalam hal ini penulis dapat mengkaji pada akhirnya implementasi yang baik dari *E-government* akan mendukung terwujudnya pelayanan public yang baik dalam birokrasi, karena pelayanan public yang baik akan menjadi penggerak agar tercapainya *good governance* disuatu instansi atau daerah, sehingga pelayanan yang maksimal akan direspon positif oleh masyarakat ataupun stakeholder.

Dewasa ini kita bisa melihat perubahan yang sangat cepat seiring perkembangan *E-government* yang diberlakukan di Indonesia. Beberapa misal pergantian yang paling jelas yaitu penambahan situs-situs pemerintah pusat, daerah, departemen, kementerian, tingkat provinsi, kabupaten, kecamatan bahkan sampai ke desa. namun jika kita bandingkan dengan negara-negara lain, Indonesia tergolong salah satu negara yang kemajuan *E-government* nya tergolong lambat. terlebih menurut informasi yang dicantumkan di <http://en.wikipedia.org/wiki/E->

Government, Indonesia belum bisa masuk ke dalam urutan 50 besar dalam penggunaan *E-government* (Simangunsong, 2010).

Penelitian yang membahas Penerapan E-government antara lain di bahas oleh Aprianty (2016) yang berjudul Penerapan kebijakan *e-government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan sambutan kota samarinda, Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa Sebaiknya kebijakan tentang *e-government* melalui peraturan walikota nomor 35 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan harus lebih disosialisasikan kepada pegawai kecamatan agar tidak adanya miskomunikasi, serta dukungan berupa dana khusus untuk pengadaan barang agar dapat dilakukan di kecamatan untuk kebutuhan yang bersifat taktis.

Penelitian lain juga pernah di bahas oleh Hartono dkk (2010) tentang *Electronic government* pemberdayaan pemerintahan dan potensi desa berbasis web, dapat diambil kesimpulan bahwa Aplikasi *E-Government* untuk pengembangan pemerintahan dan kapasitas desa berdasar web di Kabupaten Sragen yang terlahir adalah salah satu instrumen yang bisa diakses suatu waktu secara on line oleh 208 desa/kelurahan membolehkan penyiapan data yang selalu baru.

Penelitian lain juga pernah di bahas oleh Hartana (2015) tentang Efektivitas Penerapan *E - Government* dalam Pencegahan Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Pemerintahan Daerah, dapat diambil kesimpulan bahwa Agar pelaksanaan *E-government* dapat dilaksanakan dengan baik, maka diperlukan mekanisme dan prosedur yang transparan serta dukungan anggaran yang cukup serta adanya partisipasi masyarakat selaku pemangku hak dari setiap kebijakan pemerintah daerah. Untuk itu mesti dilaksanakan sesuai jadwal yang pasti dengan program rinci untuk setiap tahap perumusannya.

Dari beberapa hasil penelitian diatas penulis dapat menyimpulkan masing-masing penelitian sebelumnya memiliki beberapa permasalahan dalam pengaplikasian *e-government*, ada yang terkendala pada pengsosialisasian hingga akhirnya miskomunikasi, masalah anggaran, transparansi dan kesiapan SDM, hal-hal tersebut kemudian tidak jauh beda dari hasil penelitian yang penulis dapatkan

dilokasi penelitian dimana beberapa permasalahan yang di dapat yaitu kesiapan SDM karena ada beberapa staf yang menganggap itu belum keperluannya sehingga ada beberapa diantara mereka yang sering tidak ikut dalam pelatihan serta sarana dan prasarana yang masih perlu ditambahkan. Tujuan dari artikel ini untuk mengetahui penerapan *e-government* dalam mewujudkan pelayanan kesehatan public di kabupaten bone

Metodologi

Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai bulan Juni. Lokasi penelitian yaitu di Dinas Kesehatan Kabupaten Bone. Alasan peneliti mengambil lokasi ini karena data atau pun informasi dapat di peroleh di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Bone.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif tentang Penerapan e-government dalam mewujudkan pelayanan public dikabupaten Bone. Tipe Penelitian, Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif yaitu bentuk penelitian yang meneliti kejadian tertentu yang hadir dalam sebuah konteks yang terbatas. Dengan maksud peneliti mendapat dan mengumpulkan data yang mendalam langsung dari lokasi penelitian mengenai penerapan e-government dalam mewujudkan pelayanan public di kabupaten Bone dan memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti.

Informan, yaitu masyarakat diwawancara, dimintai informasi oleh pewawancara, informan sendiri yang dimaksud yaitu orang yang diduga mengetahui serta memahami data, informasi, ataupun fakta dari subjek objek penelitian.

Teknik penentuan informan dilakukan dengan purposive sampling yaitu sengaja memilih orang-orang yang dianggap paling mengetahui dan dapat memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian agar mendapat data yang akurat dan akuntabel.

Teknik Analisis data, maksudnya metode melacak dan membuat secara terstruktur, data yang didapatkan dari hasil wawancara, tulisan lapangan, dan

dokumentasi, melalui metode mengelola data ke dalam bagian, menganalisis ke dalam bidang-bidang, melaksanakan sintesa, membuat ke dalam pola, dipilih mana yang berguna dan yang perlu dimengerti, dan melahirkan kesimpulan supaya memudahkan dimengerti oleh pribadi serta warga masyarakat.

Level analisis data pada penelitian ini mencontoh konsepsi yang diberikan Miles and Huberman. Miles and Huberman mengatakan maka kegiatan dalam analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlanjut secara kontinyu pada setiap jenjang penelitian sehingga sampai selesai. Komponen dalam analisis data:

1. Reduksi data

Data yang didapat dari laporan kuantitasnya cukup besar, sehingga mesti ditulis secara cermat dan tepat. Mereduksi data artinya menghimpun, memilih poin-poin penting, memusatkan pada poin-poin yang berarti, dicari judul dan polanya.

2. Penyajian Data /Display data

Penyajian data penelitian kualitatif dilaksanakan dalam metode penjelasan pendek, bagan, relasi antar kategori, dan semacamnya.

3. Verifikasi atau penyimpulan Data

Kesimpulan pertama yang dijabarkan masih bersifat sementara, dan bisa diganti apabila dijumpai bukti-bukti yang kuat dan membantu pada bagian selanjutnya. Tapi jika kesimpulan yang dijabarkan pada bagian pertama, didukung oleh bukti-bukti yang benar dan sesuai saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dijabarkan adalah kesimpulan yang meyakinkan (Hartina, 2017)

Pembahasan

Kabupaten Bone merupakan suatu Kabupaten dari 24 Kabupaten di Sulawesi Selatan, terletak di sebelah timur ibukota Provinsi Sulawesi Selatan. Dan Keunggulan dari kabupaten bone yaitu sudah diterapkannya berbagai macam aplikasi untuk membantu proses pelayanan masyarakat atau yang sering disebut

dengan *e-government* khususnya pelayanan kesehatan publik. Adapun nama aplikasi yang digunakan yaitu Elektronik pencatatan pelaporan berbasis gizi masyarakat (EPPBGM), geografis informasi sistem (areview GIS) dan sistem informasi penyakit tidak menular (SIPTM).

a. Capacity

Sangatlah penting untuk melihat kesiapan sumber daya yang di perlukan agar dalam penerapan *E-government* dapat terwujud, dengan salah satu indicator *E-government* ini sehingga abisa dilihat sejauh mana keberhasilan *E-government* itu sendiri. Capacity yang dinilai kali ini yaitu kesiapan SDM serta kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang penerapan *E-government*.

b. Support

Support adalah bentuk dukungan pemerintah terhadap pengembangan *E-government*, ini merupakan elemen penting karena butuh yang namanya politik will (kemauan politik) dari pejabat-pejabat publik agar *E-government* dapat diterapkan dengan baik. Nah, tentu saja jika tidak ada inisiatif itu untuk pengembangan dan pembangunan *E-government* tentu saja tidak dapat terlaksana. Adapun support yang ingin dilihat disini yaitu bagaimana bentuk dukungan pemerintah daerah terhadap penerapan *E-government* di dinas kesehatan kabupaten bone.

c. Value

Value merupakan manfaat yang dirasakan pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan untuk mengukur sejauh mana keberhasilan penerapan *E-government* di dinas kesehatan kabupaten bone. Value yang ingin dilihat disini adalah manfaat apa saja yang telah dirasakan pemerintah sejak penerapan *E-government* tersebut serta masyarakat manfaat apa saja yang telah mereka rasakan.

d. Penyedia Layanan

adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen atau masyarakat baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services) kepada masyarakat. Penyedia layanan

yang dimaksud kali ini adalah jasa layanan yang diberikan staf di dinas kesehatan kabupaten bone kepada masyarakat.

e. Penerima layanan

adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau masyarakat yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Penerima layanan yang dimaksud disini adalah masyarakat yang sebagai konsumen diberikan layanan untuk membantu masyarakat dalam proses pelayanan nantinya. contohnya jika ingin pergi berobat di puskesmas ataupun dirumah sakit.

f. Jenis layanan

Adalah jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. Jenis layanan yang dimaksud disini adalah aplikasi yang digunakan dinas kesehatan kabupaten dalam mewujudkan pelayanan publik secara efektif dan efisien disetiap daerah-daerah di kabupaten bone dengan bekerjasama dengan setiap puskesmas.

g. Kepuasan pelanggan

Merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati. Kepuasan pelanggan yang ingin dilihat disini yaitu bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pada saat proses pelayanan yang di berikan staf yang ada di dinas kesehatan kabupaten bone.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan pada bab sebelumnya tentang Penerapan *E-government* dalam mewujudkan pelayanan kesehatan publik di kabupaten Bone maka penulis dapat menyimpulkan, dari beberapa indikator *e-government* hal-hal yang penulis dapatkan dari lokasi penelitian yaitu :Capacity (kesiapan SDM/sarana dan prasarana) berdasarkan dari hasil observasi dan penelitian bahwa kesiapan SDM dalam mengoprasikan

aplikasi tersebut sudah memadai, meskipun masih ada beberapa yang masih belum bisa tapi akan selalu disosialisasikan dan dilakukan pelatihan begitupun dengan kesediaan sarana dan prasarannya, ini bisa tercapai tentu karena adanya pelatihan-pelatihan yang terstruktur sehingga nantinya bisa memudahkan penerapannya dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik di masyarakat. Selanjutnya, Support (dukungan), berdasarkan hasil penelitian bahwa bentuk dukungan pemerintah dengan menggelontorkan dana setiap tahunnya untuk memfasilitasi bidang-bidang yang ada di dinas kesehatan kabupaten bone agar *E-government* yang diharapkan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Selanjutnya Value (manfaat), berdasarkan hasil penelitian bahwa dengan aplikasi tersebut perkembangan, data-data, perencanaan kerja, semuanya bisa diatur dan diketahui untuk memikirkan langkah selanjutnya yang ingin dilakukan jadi semuanya lebih terstruktur dan pemerintah bisa lebih fokus dalam menjalankan tugasnya. Kemudian Penyedia layanan, berdasarkan hasil penelitian bahwa Dinkes kabupaten bone yang bekerjasama dengan BPJS memberikan keringanan atau kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan kartu JKN . persyaratannya pun terbilang simpel karena hanya perlu membawa kartu keluarga untuk pengurusan kartu kis atau askes. Selanjutnya Penerima layanan berdasarkan hasil penelitian bahwa Masyarakat sebagai pengguna Sangat dimudahkan karena meskipun masyarakat belum memiliki kartu fisiknya atau hilang baik berupa kartu KIS ataupun askes mereka masih tetap bisa berobat misalnya dengan menggunakan mobile JKN dengan aplikasi pintar ini masyarakat hanya perlu memasukkan data diri intinya sudah terdaftar jadi mereka tidak perlu lama menunggu hingga jadi kartu fisiknya cukup memperlihatkan saja aplikasi mobile JKN. Selanjutnya Jenis layanan, berdasarkan hasil penelitian bahwa Dari berbagai macam aplikasi yang digunakan seperti EPPBGM, AREVIEW GIS, dan SIPTM misalnya, ketiga aplikasi ini mampu mengetahui dan mengontrol perkembangan balita dan berbagai penyakit yang ada di kabupaten bone serta dapat menekan dan meminimalisir angka penduduk yang menderita penyakit dengan memprioritaskan daerah-daerah yang sudah terdeteksi parah. Dan Kepuasan pelanggan, Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengakuan dari masyarakat sendiri yakni mereka

merasakan dalam proses pelayanan yang baik, ramah, dan sopan. Perlunya penambahan lagi beberapa unit komputer di dinas kesehatan Kabupaten Bone untuk lebih meningkatkan lagi pengoprasian aplikasi yang digunakan. Dan Bagi SDM baik yang ada di dinas kesehatan ataupun yang bertugas di puskesmas-puskesmas lebih meningkatkan lagi kesadarannya untuk lebih mempelajari atau mendalami aplikasi yang digunakan bukan hanya pada saat aplikasi itu baru mau digunakan baru dipelajari tapi jauh sebelum itu agar penerapan *e-government* di kabupaten dapat berjalan dengan maksimal.

Daftar Pustaka

- Maryam Siti Neneng, 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi. Volume VI No. 1
- Intruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, media dan informatika
- Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Hartina. (2017). Smart governance (studi kasus pada pelayanan pendidikan dasar dan Menengah di kabupaten bone).
- Aprianty Rachma Diah. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan sambutan kota samarinda. jurnal ilmu pemerintahan. vol 4.no.4
- Hartono, Dwiwarso Utomo dan Edy Mulyanto. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web. Jurnal Teknologi Informasi. Volume 6 Nomor 1
- Nur Emilsyah. (2014). Penerapan e-government publik pada setiap skpd berbasis pelayanan di kota palu. Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol. 18.No. 3
- Simangunsong Jumadi, (2010). Pengembangan E-government di Indonesia.