

# ANALISIS WEBSITE PROVINSI JAMBI SEBAGAI TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DI PROVINSI JAMBI

Biantari Alika

NPP. 31.0189

Asdaf Kota Jambi, Provinsi Jambi

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

biantariiii@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S. IP., M.Si

## ABSTRACT

**Problem (GAP):** The quality of the Jambi Province website as a means of public service transparency must be able to provide good service and be usable. **Objective:** To determine the quality of the Jambi Province website as a means of public service transparency in government administration, the inhibiting factors in the services provided using the Jambi Province website, and the efforts made to overcome these inhibiting factors. **Method:** This research uses a descriptive method with a qualitative approach. The research methods used include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques involve data collection, data reduction, data presentation, and data verification. **Results/Findings:** The technical quality of the website usage has been maximized. **Conclusion:** The inhibiting factors in the services provided using the Jambi Province website include the lack of monitoring by government officials, the lack of public knowledge regarding the use of the website, and the insufficient facilities and infrastructure available to the public. Additionally, there is still a minimal budget for creating more adequate technology. Efforts made to overcome the inhibiting factors in the services provided using the Jambi Province website include utilizing social media.  
**Keywords:** Quality, Website, Service, Public

## ABSTRAK

**Permasalahan (GAP):** Kualitas website Provinsi Jambi sebagai transparansi pelayanan publik penyelenggaraan pemerintahan harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan dapat digunakan..

**Tujuan:** Untuk mengetahui kualitas website Provinsi Jambi sebagai transparansi pelayanan publik penyelenggaraan pemerintahan, faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan menggunakan website Provinsi Jambi, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan menggunakan website Provinsi Jambi. **Metode:** Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Teknik analisis data dengan metode pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. **Hasil/Temuan:** Kualitas teknik penggunaan website sudah dapat terlaksana dengan maksimal. **Kesimpulan:** Faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan menggunakan website Provinsi Jambi yaitu diantaranya kurangnya pemantauan yang dilakukan oleh ASN, kurangnya pengetahuan masyarakat terkait penggunaan website dan kurangnya sarana dan prasarana yang ada di masyarakat. Kemudian juga masih minimnya anggaran untuk menciptakan teknologi yang lebih memadai. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan menggunakan website provinsi Jambi adalah dengan memanfaatkan media sosial.

**Kata Kunci:** Kualitas, Website, Pelayanan, Publik

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pada masa kini teknologi dan komunikasi mengalami perkembangan dengan sangat pesat. Dampak dari perkembangan teknologi dan komunikasi juga sangat mempengaruhi ruang lingkup pemerintahan. Indonesia ada di urutan ke-empat negara dengan total pengguna internet yang paling banyak. Sesuai dengan kedudukan Indonesia maka dapat diketahui jika masyarakat sangat antusias terhadap teknologi yang sedang berkembang saat ini. Salah satu bentuk perkembangan teknologi yang dapat ditemukan di lingkungan sekitar yaitu adalah teknologi internet yang dapat digunakan pada kehidupan sehari-hari (Marpaung, 2018). Menurut Buchari (2016) , perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang cepat dan keperluan masyarakat untuk mengakses pelayanan publik dengan mudah menciptakan pemerintah untuk memberikan pelayanan menggunakan sistem online. Dengan adanya pelayanan publik menggunakan sistem online diharapkan masyarakat bisa mudah untuk mengakses sistem informasi layanan publik dengan cepat dan efektif.

Konsep pengelolaan serta pemeliharaan pemerintahan yang akuntabel, kompeten, transparan dan demokratis untuk memberikan pelayanan yang mempunyai kualitas kepada masyarakat disebut sebagai *good governance*. Pemerintah akan selalu berusaha untuk mencari solusi atas masalah yang ditemukan untuk meningkatkan pengelolaan, memberikan pelayanan yang paling baik serta terbuka dalam pelaksanaan pelayanan. Apabila masalah sosial bisa ditanggulangi dan dikelola dengan baik maka pemerintah akan memperoleh keuntungan (Aprianty, 2016) .

Pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah adalah penerapan fungsi aparatur sipil negara sebagai abdi negara yang tujuannya untuk memberikan bimbingan serta memberikan dukungan aktivitas masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tidak hanya itu saja

pemerintah yang baik memberikan kolaborasi pemerintah dengan masyarakat sehingga mempunyai peluang untuk masyarakat dalam berkontribusi pada pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dalam bentuk pengaduan yang disampaikan masyarakat bisa digunakan menjadi pedoman pemerintah untuk memberikan peningkatan kualitas pelayanan. Melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat itu harus sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2019 pasal 18 yang menegaskan jika masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh tanggapan terhadap pengaduan yang diberikan, memberikan pemimpin atau pelaksana saran agar dapat meningkatkan pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan aturan. Indikator dari pemerintahan partisipatif yaitu partisipasi atau keterlibatan masyarakat pada pelaksanaan pemerintah dan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat yaitu bisa dicontohkan dengan memberikan pengaduan atau saran. Pengaduan yang diberikan oleh masyarakat harus direspon dengan baik sebab mekanisme pengaduan ini menunjukkan apabila pemerintah serius untuk mengatasi masalah yang ada dan juga dapat menjadi acuan untuk memperbaiki sistem pelayanan yang diberikan.

Website Diskominfo adalah sebuah sarana untuk melakukan komunikasi dalam menyampaikan beragam informasi kepada masyarakat. Kedudukan website memberikan bantuan kepada pemerintah untuk mengatasi keterbatasan dalam menyampaikan informasi di masyarakat. Website harus dapat memonitoring dan harus mempunyai kualitas dan kinerja yang baik. Hal ini dimaksudkan agar website bisa digunakan sebagai sarana komunikasi pemerintah dengan masyarakat serta bisa memberikan kenyamanan ketika digunakan (Huda, 2019) . Website adalah elemen penting dari internet. Pengguna website dapat mendeskripsikan identitas digital individu atau kebutuhan instansi.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Dari hasil pemantauan awal, terdapat beberapa hambatan terkait penggunaan website. Salah satunya adalah lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mengakses website. Terkadang, saat mencoba mengaksesnya website mengalami masalah dan tidak dapat dijangkau. Masih banyak juga masyarakat yang belum memahami konsep website itu sendiri, karena informasi yang tersedia di dalamnya sebagian besar memang berisi tentang informasi namun informasi yang diberikan merupakan berita yang bisa diakses di berbagai sumber tidak hanya di dalam website Provinsi Jambi ini saja. Informasi yang diberikan belum mencakup informasi mengenai perkembangan daerah serta layanan publik yang tersedia. Kemudian masalah lain yang ditemukan adalah kurangnya keterbukaan informasi yang disajikan website. Ini dapat dilihat pada bagian menu “Transparansi” sub menu “LRA PPKD (Laporan Realisasi Anggaran Pejabat Pengelola Keuangan Daerah)” tidak semua laporan tahunan di tampilkan dalam website ini

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pemberdayaan pemuda maupun konteks kegiatan membudayakan literasi masyarakat. Penelitian ini sepakat dan memiliki arah yang sama dengan penelitian sebelumnya yang ditulis oleh Cholillah Suci Pratiwi (2020) memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Perbedaan ini meliputi teori yang digunakan dan objek penelitian. Teori pada penelitian Pratiwi yaitu teori empat perkembangan, sedangkan pada penelitian ini peneliti menggunakan Teori Alvaro Rocha. Objek penelitian pada penelitian ini yaitu fokus terhadap implementasi e-government pada situs website, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan menganalisis sebuah website. Sedangkan persamaan kedua penelitian ini yaitu sama-sama meneliti sebuah website. Kebaruan penelitian yang diperoleh pada penelitian yang dilaksanakan yaitu masyarakat dapat memiliki pengetahuan yang cukup tentang penggunaan website. Kemudian masyarakat bisa menggunakan website sebagai sarana informasi. Perbedaan penelitian yang dilaksanakan oleh Habib Aulia Hafidz Sitorus (2020) dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu ditinjau dari lokasi penelitian, dan tahun penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Asahan, sedangkan penelitian yang akan datang dilaksanakan di Provinsi Jambi. Persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama menganalisis sebuah website. Kebaruan dalam penelitian ini adalah bisa mengetahui keunggulan website dan hal-hal yang harus diperbaiki pada website sehingga dapat menjadi sumbangan ilmu yang positif untuk pemerintahan. Perbedaan penelitian yang dilaksanakan oleh Adventarius Christianto Tarigan (2023) dengan penelitian yang akan datang yaitu terletak pada lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya dilaksanakan di Nusa Tenggara Timur, sedangkan penelitian yang akan datang dilaksanakan di Provinsi Jambi. Persamaan kedua penelitian ini yaitu sama-sama meneliti website. Kebaruan dalam penelitian ini bisa dilihat jika penelitian yang dilaksanakan melakukan penelitian menggunakan beberapa teknik meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, hingga triangulasi. Penelitian yang dilaksanakan oleh Hazid Jalma, Roni Ekha Putera, Kusdarini (2019), penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan web OpenSID dalam meningkatkan layanan publik telah berjalan dengan baik, dapat dilihat dari dimensi analisis web sektor publik. Pemanfaatan web OpenSID memiliki berbagai informasi dan dikelola dengan baik dengan PPID. Dampak dari layanan publik yang dapat dirasakan dari penggunaan web OpenSID adalah dengan mudah mendapatkan informasi nagari, informasi tentang proses layanan publik dan layanan publik yang dapat diselesaikan dengan cepat karena data populasi yang sudah ada di server OpenSID. Namun, pemanfaatan situs web OpenSID masih belum berjalan optimal. Ini karena beberapa informasi yang terkandung dalam konten adalah informasi yang tidak diperbarui dan beberapa informasi belum ada. Penelitian yang dilaksanakan oleh Alisha Rahmadhani Isni (2018) Kualitas website sesuai dengan peraturan Kominfo dan prinsip good governance pada Kabupaten di Sumatera Barat masih rendah, Faktor penyebab rendahnya kualitas website yaitu penyediaan informasi yang minim, tidak update, dan kurangnya evaluasi yang dilakukan pemerintah, Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut yaitu melakukan pelatihan kepada staff khusus bidang informatika, memberikan evaluasi rutin dalam pengembangan website, dan menerapkan sanksi terhadap website yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penelitian Sumardi et al (2021), 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. Penelitian Irawan (2018), pengembangan e-government dalam pelayanan publik di Kabupaten Merauke belum sepenuhnya

berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yang masih kurang dan butuh pengembangan serta perbaikan lebih lanjut agar pelayanan publik yang berbasis e-government ini dapat tercipta. Faktor penghambat dalam pengembangan e-government di Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke adalah masih kurangnya sumber daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitas, infrastruktur yang terkendala dengan wilayah geografis, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan mindset masyarakat yang lebih merasa nyaman dengan sistem manual daripada yang berbasis elektronik. Penelitian Wannery & Nurrahman (2023), kualitas website ini dinilai cukup, hal tersebut dikarenakan masing-masing dimensi tersebut menunjukkan nilai yang cukup. Seperti misalnya pada dimensi kualitas konten, untuk indikator keterbaruan data bernilai agak kurang, untuk indikator kelengkapan informasi bernilai agak baik, dan indikator terakhir yaitu akurasi informasi bernilai cukup, sehingga secara umum dimensi ini dinilai cukup.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penelitian tentang Analisis Website Provinsi Jambi Sebagai Transparansi Pelayanan Publik Penyelenggaraan Pemerintahan.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas website Provinsi Jambi sebagai transparansi pelayanan publik penyelenggaraan pemerintahan, untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan menggunakan website Provinsi Jambi, dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan menggunakan website Provinsi Jambi.

### **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori Rocha. Sumber data pada penelitian ini yaitu semua bentuk informasi yang didapatkan menggunakan observasi serta wawancara. Berdasarkan pemaparan yang dituliskan oleh Leofland dalam Hardani (2020:75), sumber data utama pada penelitian kualitatif yakni kata-kata, serta tindakan. Data primer pada penelitian ini adalah peneliti mendapatkan informasi langsung dari individu-individu yang mampu memberikan informasi tentang kualitas website provinsi Jambi sebagai media pelayanan publik. Data sekunder pada penelitian ini mencakup data tentang pengimplementasian kebijakan dan data-data lain yang mendukung penelitian ini baik diperoleh dari internet atau media lain yang bermanfaat pada penelitian. Contoh datanya yaitu data pengguna website, dan sebagainya.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini membahas tentang kualitas website Provinsi Jambi sebagai transparansi pelayanan publik penyelenggaraan pemerintahan, faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan menggunakan website Provinsi Jambi, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan menggunakan website Provinsi Jambi.

#### **3.1 Kualitas website Provinsi Jambi sebagai transparansi pelayanan publik penyelenggaraan pemerintahan**

Aksesibilitas website mampu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dan mampu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan. Informasi yang dapat diperoleh dari website disesuaikan dari masing-masing instansi yang bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jambi diantaranya Bappeda Provinsi Jambi dan BKD Provinsi Jambi. Dinilai dari indikator kegunaan website sangat bergunaterutama di bidang penyebaran informasi. Dengan adanya website maka akan meningkatkan pengetahuan masyarakat, informasi lebih mudah disampaikan, dan sasaran penyampaian informasi dapat lebih luas sehingga setiap tujuan yang diharapkan dari setiap instansi dapat terlaksana. Sesuai dengan hasil penilaian yang diberikan oleh peneliti berdasarkan observasi dapat diketahui kegunaan website Diskominfo Provinsi Jambi belum dapat optimal. Hal ini dikarenakan website yang seharusnya digunakan dan dimanfaatkan untuk penyebaran informasi tetapi informasi yang diberikan sangat kurang contohnya informasi yang berkaitan dengan detail instansi dan biodata instansi. Kondisi itu sangat memberikan pengaruh terhadap kegunaan website itu sendiri karena website digunakan untuk menggali informasi yang kita agar masyarakat mengetahui informasi dengan transparan. Kemudian terkait dengan fasilitas pelayanan publik juga belum tersedia di dalam website. Karena disamping penyebaran informasi, seharusnya website dapat membantu dalam hal pelayanan publik misalnya terdapat layanan untuk memberi kritik dan saran. Dapat diketahui jika dinilai dari mesin telusur pemanfaatan mesin telusur sudah mampu dilaksanakan dengan sangat baik dan dapat digunakan secara optimal karena pembuatan mesin telusur ini sudah menggunakan teknik yang benar sehingga mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat yang menggunakan website supaya bisa memperoleh informasi yang mereka butuhkan.

Kompatibilitas harus diperbaiki sehingga setiap pengguna juga bisa menyesuaikan diri dengan penggunaan website. Kompatibilitas yang baik mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi menggunakan website. Sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti secara langsung peneliti melakukan penilaian jika kompatibilitas pada website sudah maksimal. Kompatibilitas empat webset mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mencari informasi yang mereka butuhkan. Kompatibilitas pada website juga mampu memberikan dukungan terhadap sistem yang digunakan sehingga pemanfaatan website sebagai alat untuk menyebarkan informasi dapat digunakan dengan sangat baik. Penggunaan tautan untuk mengakses informasi belum mencapai tingkat optimal karena ketika server mengalami gangguan, pengalaman pengguna dengan tautan menjadi terganggu. Tautan sering kali tidak berhasil membawa pengguna ke halaman yang diinginkan, menyebabkan ketidaknyamanan. Masalah ini merupakan tantangan umum yang sering terjadi pada banyak situs web. Sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan diketahui jika tautan yang disebarluaskan untuk memperoleh informasi terkadang ada yang bisa dibuka dan ada yang sering error. Kendala tersebut sangat ditentukan oleh jaringan karena jaringan menjadi satu keberhasilan wawancara dari aplikasi.

Informasi yang disebarluaskan selalu diperbarui sesuai dengan data yang ada. Informasi yang dibagikan juga harus valid dan dapat dibuktikan kebenarannya. Setiap instansi harus dapat membuktikan bahwa informasi yang disebarluaskan sesuai fakta yang ada di lapangan. Informasi yang ada di website sudah cukup lengkap. Informasi yang disebarluaskan didukung dengan data yang diperoleh dari instansi-instansi yang bekerja sama dengan Diskominfo. Setiap informasi yang disebarluaskan juga selalu dilampirkan sumber informasi diperoleh. Kinerja website sudah sangat baik sehingga website dapat digunakan dengan maksimal. Website mampu untuk memberikan perubahan tahapan penyampaian informasi agar informasi dapat disebarluaskan sesuai dengan sasaran yang ditentukan. Setiap instansi yang menggunakan website mempunyai tujuan yang sama yaitu menyebarkan

informasi agar dapat diterima oleh masyarakat luas. Dinilai dari kualitas layanan, layanan sudah dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan setiap instansi yang menggunakan website sebagai media untuk menyebarluaskan informasi. Website ini mampu untuk digunakan dengan sangat baik dan mampu menciptakan perubahan terkait upaya dan cara penyampaian informasi yang lebih modern dan cepat diterima oleh setiap sasaran.

### **3.2 Faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan menggunakan website Provinsi Jambi**

Faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan menggunakan website Provinsi Jambi yaitu diantaranya kurangnya pemantauan yang dilakukan oleh ASN, kurangnya pengetahuan masyarakat terkait penggunaan website dan kurangnya sarana dan prasarana yang ada di masyarakat. Dinilai dari faktor penghambat banyak sekali faktor penghambat yang harus dipertimbangkan oleh dinas komunikasi dan informatika provinsi Jambi untuk dapat diatasi segera agar tidak memberikan dampak yang berkepanjangan dirasakan oleh masyarakat.

### **3.3 Upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan menggunakan website Provinsi Jambi**

Setiap faktor penghambat harus dilaksanakan upaya agar dapat mengatasi faktor penghambat tersebut. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan menggunakan website Provinsi Jambi adalah dengan memanfaatkan media sosial jadi ketika dinas komunikasi dan informatika menyebarkan informasi selalu menyisipkan laman website. Kemudian kami juga menuliskan laman website di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jambi agar dapat dilihat oleh masyarakat yang datang ketika membutuhkan pelayanan.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Sesuai dengan hasil perbandingan peneliti yang dilakukan setara dengan observasi website mampu untuk digunakan dengan baik, kehandalan yang dimiliki oleh website juga mampu memberikan pengaruh terhadap keberhasilan informasi yang disebarluaskan sehingga setiap pihak dapat mendengar dan mempercayai beberapa tahap tahap yang sudah dilaksanakan.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa Website provinsi Jambi yang merupakan sarana yang digunakan untuk pelayanan publik dalam melaksanakan pemerintahan harus mempunyai kualitas yang baik. Faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan menggunakan website Provinsi Jambi yaitu diantaranya kurangnya pemantauan yang dilakukan oleh ASN, kurangnya pengetahuan masyarakat terkait penggunaan website dan kurangnya sarana dan prasarana yang ada di masyarakat. Kemudian juga masih minimnya anggaran untuk menciptakan teknologi yang lebih memadai. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan menggunakan website provinsi Jambi adalah dengan memanfaatkan media sosial jadi ketika Dinas Komunikasi dan Informatika menyebarkan informasi selalu menyisipkan laman website. Kemudian kami juga menuliskan laman website di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jambi agar dapat dilihat oleh masyarakat yang datang ketika membutuhkan pelayanan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu waktu yang cukup terbatas

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari masih terbatasnya temuan yang peneliti temukan, oleh karena itu agar dapat dilakukan penelitian lanjutan di lokasi serupa untuk menambah rekomendasi dan mengatasi permasalahan yang ada serta mencegah permasalahan baru yang dikhawatirkan akan muncul.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), hlm. 1593.
- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik DiBidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 225. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v18i3.8762>
- Isni, A. R. (2018). Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Pada Kabupaten Se-Sumatera Barat. *Jurnal Akuntansi*, 6(3).
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan pemanfaatan web opensid dalam pelayanan publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24-37.
- Marpaung, J. (2018). Pengaruh Penggunaan Gadget Dalam Kehidupan. *KOPASTA: Jurnal Program Studi Bimbingan Konseling*, 5(2), 55–64. <https://doi.org/10.33373/kop.v5i2.1521>
- Pratiwi, C. S. (2018). Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Open Government Di Provinsi Jambi. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 2(1), 109-126.
- Sitorus, H. A. H. (2020). Analisis Website Pemerintah Kabupaten Asahan Sebagai Sarana Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan).
- Sumardi, S., Nawir, A., & Mukhlis, S. (2021). Analisis Transformasi Birokrasi Melalui Pengembangan e-Government di Indonesia. *Journal of Government Insight*, 1(2), 84-91.
- Tarigan, A. C. (2023). Kualitas Website DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik, (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.

Wannery, A., & Nurrahman, A. (2023). Analisis Kualitas Website Sipenduduk pada Dimensi Layanan dan Konten di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2), 142-158.

