

**PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT TERHADAP KINERJA PEGAWAI
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
PROVINSI SULAWESI UTARA**

**CHRISTY KURNIA
JOHNNY HANNY POSUMAH
NOVVA NOVITA PLANGITEN**

christykurnia081@student.unsrat.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of e-government implementation on employee performance at the Secretariat of the Regional People's Representative Council of North Sulawesi Province. The survey method is used to take samples from the population and collect data quantitatively. The data was processed by distributing questionnaires to employees of the Secretariat of the Regional People's Representative Council of North Sulawesi Province with a total population of 74 and a sample of 74 respondents. A basic linear regression analysis approach was applied in this investigation. The results of the study show that there is a positive influence between e-government and employee performance, so that the better the implementation of e-government, the better the employee performance.

Keywords : e-Government, Employee, Performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh penerapan *e-government* terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Metode survei digunakan untuk mengambil sampel dari populasi dan mengumpulkan data secara kuantitatif. Data diolah dari hasil penyebaran kuesioner kepada pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Utara dengan jumlah populasi 74 dan sampel 74 orang responden. Pendekatan analisis regresi linier dasar diterapkan dalam penyelidikan ini. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif antara *e-government* dan kinerja pegawai, sehingga semakin baik penerapan *e-government* semakin baik pula kinerja pegawai.

Kata Kunci : e-Government, Pegawai, Kinerja

PENDAHULUAN

Saat ini, banyak inovasi dalam manajemen pengelolaan pemerintahan untuk mengarah pada *good governance* yang ditujukan untuk lembaga - lembaga yang ada ditingkat pusat dan daerah yang mengawasi semua kegiatan, termasuk perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan, serta pengawasan. Kemajuan teknologi yang pesat menimbulkan revolusi baru dimana terjadi pergantian sistem cara kerja yang konvensional ke era digital. Perubahan ini terlihat dari adanya peralihan sistem pemerintahan tradisional yang identik dengan *paper based administration* mengarah ke *digital government* yang disebut *e-government* (Diana, 2019:12).

E-Government adalah aplikasi teknologi dan informasi yang berbasis internet (web) dan perangkat lainnya yang dikelola oleh pemerintah yang berguna untuk penyampaian informasi (Atthahara, 2018:67). *E-Government* merupakan bentuk pelayanan publik berbasis teknologi, informasi, dan komunikasi sebagai media informasi dan sarana komunikasi yang interaktif antara pemerintah dengan pihak lain baik masyarakat, swasta, maupun sesama lembaga pemerintahan (Parsaorantua, 2017).

Di Indonesia, inisiatif penerapan *e-government* telah dimulai sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika dalam mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* adalah era baru peningkatan transparansi dan akuntabilitas kebijakan serta aktifitas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. *E-Government* peruntukkan untuk menjamin kesatuan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen (administrasi) dan informasi dalam

pengembangan sistem pelayanan publik yang transparan. *E-Government* diperuntukkan dengan tujuan untuk memberi peluang meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam rangka melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik dengan memperoleh akses, pengelolaan, dan pemanfaatan informasi dalam jumlah besar secara cepat dan akurat (Sagai, 2018).

E-Government ditujukan untuk mendorong pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi rakyat, mendukung transparansi atau keterbukaan informasi, serta mendorong partisipasi publik didalam penyelenggaraan pemerintahan (Elysia, 2017). Adanya *e-government* memfasilitasi hubungan yang lebih dekat dan transparan antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan kapasitas kinerja pemerintah, khususnya dalam hal pemanfaatan sumber daya, serta meningkatkan efisiensi sektor pemerintahan dalam rangka penghematan anggaran negara (Effendi, 2008:48).

Berdasarkan UU Republik Indonesia No. 9 tahun 1998 yang mengatur tentang Kemerdekaan menyampaikan pendapat adalah hak setiap warga negara untuk menyampaikan pikiran dengan lisan, tulisan, dan sebagainya secara bebas dan bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara sebagai sebuah instansi pemerintahan, menerapkan *e-government* untuk membantu meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Penerapan *e-government* di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara berupa penyediaan aplikasi e-FASone (*electronic-Form Aspirasi Online*) digunakan untuk penyampaian aspirasi yang berupa pendapat, kritikan dan saran.

Saat ini, *e-government* menjadi tantangan bagi pemerintah agar dapat memberikan *service* (pelayanan) yang cepat dan akurat yang mengacu pada pemanfaatan TIK dengan

menghubungkan sistem informasi di dalam pemerintah daerah terhubung secara online agar dapat mempermudah masyarakat memperoleh layanan yang cepat, tepat, dan lebih murah. Oleh karena itu, setiap instansi diharuskan untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing, dalam terlaksananya penerapan *e-government* secara optimal termasuk di Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sewa, dkk (2022). Mengenai Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Halmaherah Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Halmaherah Barat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara, sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan hubungan sosial dan kerja sama pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Halmaherah Barat dalam pelayanan publik cukup baik dilihat dari kerja sama antara sesama pegawai maupun kerja sama dengan pimpinan dan atasan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Wowor, dkk (2019). Mengenai Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, serta teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Pali, dkk (2021). Mengenai Pemanfaatan *e-Government* dalam Pelaksanaan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep Sulawesi Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan *e-government* dalam Pelaksanaan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan *e-government* dalam dunia pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai yang bertanggung jawab dan transparan dalam memberikan pelayanan kepada publik (masyarakat) agar masyarakat dapat menerima haknya sebagai warga negara.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Aglanoviana Noya, Femmy Tulusan, dan Deysi Tampongongoy dengan judul Kinerja Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara (2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan pedoman wawancara dan observasi. Analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan

penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara sudah efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada seluruh anggota DPRD namun kepada masyarakat masih harus ditingkatkan lagi dengan memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan (*skill*) kepada seluruh staf dan pegawai dan berlaku adil dalam memberikan pelayanan yang ada kepada seluruh kalangan masyarakat tanpa membedakan kalangan tertentu, serta mempermudah proses atau prosedur administrasi yang ada di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara.

Konsep e-Government

Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *e-government* merupakan pemanfaatan informasi serta teknologi komunikasi untuk menaikkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Menurut Indrajit (Widodo, 2016), *e-government* ditujukan untuk urusan pemerintahan dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan lebih fokus pada pelayanan masyarakat. *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah, yang memberikan kesempatan kepada pemerintah untuk membangun hubungan yang melibatkan publik, komunitas bisnis, dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Secara global, adopsi *e-government* didukung oleh berbagai macam organisasi internasional. Bahkan setiap tahunnya berbagai lembaga multilateral mengadakan riset khusus, survei, dan pemeringkatan implementasi *e-government* dalam lingkup internasional. Pada tahun 2003 terdapat 45 negara yang menyediakan platform pusat layanan dan 33 negara memberikan fasilitas transaksi online dalam pelayanan publik. Pada tahun 2016, sebanyak 90 negara sudah menyediakan layanan portal terpadu untuk

informasi publik atau pelayanan online dan 148 negara menyediakan layanan transaksi online. Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) menyebutkan bahwa sebagai transmormasi digital dalam sektor publik menilai kesuksesan program dari tiga aspek, yaitu transparansi dan pelibatan masyarakat, tata kelola dan koordinasi antar institusi, serta kapasitas implementasi.

Indikator *e-government* menurut Indrajit (2004:15) dalam Anggana, Yordan Putra (2015), tiga elemen sukses penentu penerapan *elecronic government* sebagai berikut:

- a. *Support*, merupakan elemen yang paling penting dalam mengembangkan *e-government*. Dukungan atau *political will* dari pejabat publik juga pemerintah diperlukan agar konsep *e-government* bisa diterapkan.
- b. *Capacity*, merupakan sumber daya yang diperlukan pada pembangunan serta pengembangan *e-government* yang bertujuan supaya konsep yang sudah diciptakan bisa terealisasikan
- c. *Value*, merupakan manfaat yang didapat pemerintah selaku pemberi pelayanan dan juga rakyat sebagai penerima layanan *e-government* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Oleh karena itu, perlu ketelitian dalam memilih perangkat lunak (*software*) yang menjadi prioritas kebutuhan rakyat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya.

Menurut Al Gore dan Tany Blair dalam Andrianto (2007:46) menyatakan bahwa terdapat 6 manfaat yang didapat dengan diterapkannya *e-government* pada suatu negara, antara lain sebagai berikut.

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder* (masyarakat, kalangan usahawan dan industri), terutama dalam hal kinerja

efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara.

2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas pelaksanaan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*.
3. Mengurangi secara signifikan biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang baru lewat interaksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Membangun sebuah lingkungan baru yang dapat menjawab berbagai konflik yang dihadapi secara cepat dan sempurna sejalan dengan perubahan global dan tren yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak yang lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik yang demokratis.

E-Government dikenal pula tiga jenis klasifikasi sebagai berikut:

- a) *Government to Citizen*, merupakan penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah kepada rakyat, yang memungkinkan pertukaran informasi antara rakyat dan pemerintah.
- b) *Government to Business*, sebagai sarana untuk menciptakan relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis yang bertujuan agar mendapat keuntungan untuk kedua pihak terkait.
- c) *Government to Governments*, digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal diplomasi, tetapi lebih jauh bertujuan untuk memperlancar kerjasama antar negara (warga, industri atau perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi

perdagangan, proses politik, serta mekanisme korelasi sosial budaya.

Konsep Kinerja Pegawai

Gibson (2003) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi seperti kualitas, efisiensi, dan kriteria efektivitas kerja yang lainnya.

Kinerja dikatakan sebagai hasil kerja secara kualitas serta kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sinkron dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009).

Armstrong dan Baron (1998) menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi sejumlah faktor sebagai berikut:

- a. Faktor-faktor pribadi yaitu keahlian pribadi, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen.
- b. Faktor-faktor kepemimpinan yaitu kualitas dorongan, arahan dan dukungan yang diberikan oleh manajer atau pimpinan tim.

Dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. John Miner (1988) mengemukakan ada 4 dimensi yang bisa dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja sebagai berikut, mencakup:

1. Kualitas, yaitu taraf kesalahan, kerusakan, kecermatan dalam bekerja.
2. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang di hasilkan dengan jangka waktu yang sudah ditetapkan.
3. Penggunaan waktu dalam bekerja, yaitu taraf ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
4. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai untuk penelitian ini yaitu metode kuantitatif, sebagaimana Sugiyono (2013), metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang

berdasarkan filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel yang telah ditentukan. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak, serta analisis data statistik untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan. Regresi adalah alat statistik yang digunakan dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara, diketahui bahwa *e-government* merupakan salah satu faktor pendukung untuk meningkatkan kinerja pegawai. Hasil yang diperoleh setelah melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil analisis data persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y = 31,598 + 0,596X$, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil dari analisis regresi linear sederhana memiliki nilai konstan (a) sebesar 31,598, angka ini merupakan angka konstan yang berarti jika variabel *e-government* (X) tidak berubah maka nilai variabel kinerja pegawai (Y) adalah sebesar 31,598. Sedangkan nilai koefisien regresi sebesar 0,596 yang berarti bahwa setiap penambahan 1 satuan *e-government* meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,596. Hal ini menunjukkan bahwa *e-government* dan kinerja pegawai berada dalam satu garis lurus, yang berarti apabila *e-government* naik maka kinerja pegawai juga mengalami kenaikan. Sebaliknya apabila *e-government* turun maka kinerja pegawai juga mengalami penurunan, sehingga dapat disimpulkan bahwa *e-government* mempengaruhi kinerja pegawai. Hal ini dilihat dari semakin baik penerapan *e-government* dalam suatu instansi maka semakin baik pula kinerja pegawai dalam penyediaan pelayanan publik.

Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t (*t-test*), diperoleh hasil t hitung sebesar 6.118 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1.993. Hasil dari uji t ini memiliki angka yang mengarah positif yang berarti *e-government*

mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai, dimana *e-government* dapat meningkatkan kinerja pegawai menjadi lebih baik.

Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa koefisien determinasi nilai koefisien determinasi 0.512 atau sebesar 51.2%, yang berarti X dapat menjelaskan Y sebesar 51.2%. Hasil tersebut menerangkan bahwa *e-government* mempunyai pengaruh yang tidak terlalu besar terhadap kinerja pegawai sehingga belum bisa dikatakan signifikan. Hal ini dikarenakan penerapan *e-government* di Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara belum terealisasi dengan baik sehingga manfaat *e-government* belum bisa dirasakan sepenuhnya dalam peningkatan kinerja para pegawai.

Menurut temuan penelitian, diketahui bahwa ketiga indikator yang digunakan untuk mengukur sejauh mana penerapan *e-government* di Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara yang mencakup *support*, *capacity*, dan *value* ketiganya sangat berpengaruh terhadap penerapan layanan *e-government* di instansi tersebut. Ketika suatu kerangka *e-government* mendapat *Support* atau dukungan dari para pejabat publik dan pemerintah daerah maka penerapan *e-government* akan semakin baik dengan adanya koordinasi yang terjalin dengan baik antara seluruh pihak yang terlibat dalam pengembangan dan penerapan layanan *e-government* yang ada. *Capacity* atau kemampuan sebagai elemen pendukung terealisasinya layanan *e-government* yang dapat membantu untuk meningkatkan kinerja para pegawai dalam mengolah layanan *e-government*. Kemampuan sumber daya manusia atau pegawai yang berkompeten untuk mengolah layanan *e-government* perlu diperhatikan agar layanan *e-government* bisa diterapkan dengan baik sehingga bisa memberikan *Value* atau manfaat dalam peningkatan kinerja pegawai dan pemberian pelayanan publik yang lebih baik.

Hal ini sudah sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang diteliti oleh Pali, dkk (2021) mengenai Pemanfaatan *e-Government* dalam Pelaksanaan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep Sulawesi Selatan yang menyatakan bahwa *e-government* bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat, agar masyarakat dapat menerima haknya sebagai warga negara.

Hasilnya, penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa *e-government* sebagai faktor pendukung yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Indrajit (2006:41) dalam Rahmawati (2021) yang menyatakan bahwa *e-government* diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintahan yang bekerja disejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat. Penerapan *e-government* sebagai bentuk pelayanan publik lebih efisien, efektif, akuntabilitas, transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Peneliti menarik kesimpulan yang menyatakan bahwa temuan penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dari penerapan *e-government* terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara, sehingga hipotesis yang menyatakan penerapan *e-government* berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara diterima. Semakin baik penerapan layanan *e-government*, maka akan semakin baik pula kinerja pegawai di Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara.

Saran

Berikut adalah beberapa saran berdasarkan temuan penelitian:

1. Diharapkan adanya peningkatan terhadap *support* atau dukungan dari pemerintah serta *capacity* atau kemampuan pemerintah dan suatu instansi dalam menyediakan sumber – sumber daya manusia, finansial dan infrastruktur teknologi yang lebih diperhatikan lagi agar penerapan layanan *e-government* menjadi maksimal sehingga lebih bermanfaat bagi peningkatan kinerja pegawai dan pemberian pelayanan publik yang lebih baik.
2. Diharapkan agar lebih meningkatkan lagi pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penerapan layanan *e-government* yang berupa aplikasi *electronic-Form Aspirasi Online* (*e-FASone*) yang ada di Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggona, Y. 2015. Upaya Pengembangan *e-Government* dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Bramwijaya*. 1(3): 80-88. <http://repository.ub.ac.id>
- Armstrong, M., Baron, A. 1998. *Performance Management - The New Realities*. London: Institute of Personnel and Development.
- Atthahara, H. 2018. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *e-Government*: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesia*. 1(3): 66-77. <https://journal.unsika.ac.id>
- Diana. 2019. Konsep E-Office Menuju Perubahan Pelayanan Birokrasi berbasis Digital (*good governance*). *Prosiding Seminar STIAMI*. 1(6): 9-15. <https://ojs.stiami.ac.id>
- Effendy, T. 2008. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Maju*

- dan Sejahtera. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Elysia, V. 2017. Implementasi e-Government untuk Mendorong Pelayanan Publik yang Terintegrasi di Indonesia. Universitas Terbuka. 2(11): 353-380. <http://repository.ut.ac.id>
- Gibson, J. 2003. *Organisasi: Perilaku Proses Struktur*. Edisi Kesebelas. New York: Mc Graw Hill.
- Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miner, John. B. 1998. *Organizational Behavior: Performance and Productivity*, First Edition. New York: Random House, Inc.
- Noya, A., Tulus, F., dan D. Tampongongoy. 2021. Kinerja Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*. 107(7): 39-51. <https://unsrat.ac.id>
- Pali, S., Tampi, G., dan V. Londa. 2021. Pemanfaatan E-Government dalam Pelaksanaan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep Sulawesi Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*. 107(7): 86-98. <https://unsrat.ac.id>
- Parsaorantua, P. 2017. Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (Studi tentang web E-Government di Kominfo Manado). *e-journal Acta Diurna*. 3(6). <https://unsrat.ac.id>
- Sagai, B. C. C. 2018. Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna terhadap Layanan Aplikasi Pemerintah Kota Manado. *Jurnal Teknik Informatika*. 4(13): 1-8. <https://ejournal.unsrat.ac.id>
- Sewa, S., Posumah, J., dan N. Plangiten. 2022. Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Administrasi Publik*. 114(8): 68-75. <https://ejournal.unsrat.ac.id>
- Suaedi, F. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, N. 2016. Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*. 4(2): 227-235. <https://jiap.ub.ac.i>
- Wowor, F., Rorong, A., dan R. Mambo. 2019. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*. 75(5): 1-6. <https://ejournal.unsrat.ac.id>
- Sumber Lainnya:
- Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, media dan informatika)
- Undang – Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1998 Tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat dimuka Umum