

Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Bitung Digital City (DC) Di Kecamatan Madidir Kota Bitung

Nadya Avelia Gaspar¹

Welly Waworundeng²

Neni Kumayas³

Email Korespondensi: nadyagaspar567@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi Bitung DC di Kecamatan Madidir Kota Bitung. Kebutuhan akan perubahan dalam bidang pelayanan publik di era digital, penerapan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dirasa mampu meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih cepat dan transparan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif. Selain itu, pelayanan berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Kebutuhan akan perubahan dalam bidang pelayanan publik di era digital, penerapan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dirasa mampu meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih cepat dan transparan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif. Selain itu, pelayanan berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi. Akuntabilitas, hasil dari penelitian menunjukkan pertanggungjawaban pelaksana terkait layanan aplikasi Bitung DC ini tidak baik karena belum adanya landasan hukum yang secara pasti mengatur masalah pertanggungjawaban kinerja program aplikasi Bitung DC ini

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Digital City

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Pemanfaatan teknologi informasi di Kecamatan Madidir Kota Bitung salah satunya adalah Aplikasi Bitung DC (*Digital City*) berkembang dengan adanya media digital. Aplikasi ini merupakan wujud nyata dari visi dan misi Walikota Bitung untuk menjadikan Bitung sebagai Kota Digital. Hal ini menjadikan Kota Bitung sebagai salah satu peserta Gerakan Menuju Smart City Tahun 2022 dari 50 Kabupaten/Kota di Indonesia. Pemerintah Kota Bitung berkomitmen menyelenggarakan orientasi otonomi daerah salah satunya untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat, dengan cara mengembangkan Kota cerdas yang didukung oleh pemanfaatan teknologi. Hal tersebut berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan urusan pemerintahan konkuren bidang komunikasi dan informatika dalam pasal 1 ayat (30) yang mengatakan bahwa “aplikasi khusus adalah aplikasi pemerintahan berbasis elektronik yang dibangun, dikembangkan, digunakan dan dikelola oleh instansi untuk memenuhi kebutuhan khusus yang bukan kebutuhan instansi lain”.

Kini informasi dan pelayanan administrasi publik yang diperlukan masyarakat dapat diakses kapanpun dan dimanapun karena program aplikasi ini tidak terbatas waktu seperti halnya pelayanan di kantor kelurahan.

Aplikasi Bitung DC (*Digital City*) dirancang untuk membantu pemerintah Kecamatan Madidir Kota Bitung dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi. Aplikasi ini terdapat enam fitur didalamnya antara lain (1) layanan informasi dan berita, (2) layanan pengaduan, (3) layanan antrean pelayanan publik, (4) keluhan hebat, (5) info covid, dan (6) arsip.

Dengan pelayanan berbasis teknologi informasi melalui aplikasi bitung digital city ini diharapkan menjadi solusi dari berbagai permasalahan, layanan publik hingga menjadi pusat informasi bagi masyarakat, juga berdasarkan pasal 5 Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 15 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi mengatakan bahwa “tujuan pengaturan mengenai penyelenggaraan pemerintahan berbasis TIK adalah dalam rangka peningkatan pelayanan publik serta menjamin hak masyarakat untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan, program, proses serta alasan pengambilan keputusan publik, dengan menggunakan TIK”. Aplikasi ini juga memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), surat pengantar Akta Kematian, Akta Kelahiran, surat keterangan usaha, surat keterangan

ekonomi lemah, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan lain-lain.

Berdasarkan observasi awal peneliti, pelayanan publik berbasis aplikasi bitung digital city di kecamatan madidir kota bitung masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya belum sepenuhnya efektif, karena berdasarkan data sekitar 50% penduduk kota Bitung hanya berijazah SMP. Hal itu berpengaruh pada kualitas sumber daya manusia yang masih rendah dan kurangnya wawasan dalam menggunakan aplikasi tersebut hal ini disebabkan masih kurangnya sosialisasi dari pemerintah setempat dalam mengedukasi masyarakat cara mengoperasikan aplikasi bitung digital city tersebut. Ditambah lagi tidak semua masyarakat memiliki smartphone, sehingga menyebabkan masih ada masyarakat yang tidak memanfaatkan program ini dengan baik.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Menurut Nasution (2003: 43), lokasi penelitian menunjuk pada pengertian lokasi sosial yang dicirikan oleh adanya tiga unsur yaitu pelaku, tempat dan kegiatan yang dapat diobservasi. Lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Madidir Kota Bitung.

Fokus dalam penelitian ini menggunakan teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Sutrisno Eddy dalam makmur (2015:7), menyebutkan bahwa efektivitas dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu :

- 1) Aturan hukum (*Rule of law*)
- 2) Transparansi (*Transparency*)
- 3) Efektifitas dan Efisiensi (*Effectifitas and Eficiency*)

4) Akuntabilitas (*Accountability*)

5) Berkeadilan (*Equity*)

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan merupakan seseorang yang diharapkan bisa memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian sehingga ia harus banyak memiliki banyak pengetahuan mengenai latar penelitian (Moleong, 2014:169). Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Camat
2. Lurah
3. Operator kelurahan
4. Ketua Rukun Tetangga (RT)
5. Masyarakat

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Pembahasan

Hasil wawancara ketika di tanyakan mengenai landasan aturan dari aplikasi Bitung DC hampir semua pelaksana memberikan jawaban yang sama yaitu aplikasi ini hanya mengacu dari visi dan misi Walikota Bitung untung menjadikan Bitung sebagai Kota Digital. Pemerintah Kota Bitung berkomitmen menyelenggarakan orientasi otonomi daerah salah satunya untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat, dengan cara mengembangkan Kota cerdas yang didukung oleh pemanfaatan teknologi. Namun, landasan aturan yang memuat secara khusus yang membahas aturan yang spesifik mengenai aplikasi Bitung DC ini ternyata belum ada aturan yang tertulis secara sah yang di pegang oleh para pelaksana. Dari keempat kelurahan yang menjadi sampel

dalam penelitian ini membenarkan bahwa belum ada peraturan yang jelas dan pasti yang melandasi aplikasi Bitung DC ini.

Menurut peneliti, aturan hukum dalam program aplikasi Bitung DC ini penegakan hukumnya masih tidak secara utuh maka oleh karena itu wajar saja jika program ini tidak berjalan secara efektif sebab adanya aturan hukum tersebut memiliki watak memforsir atau memaksa semua instansi dan pelaksananya untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban baik terhadap warga maupun kepada negeri. Tapi ketika tidak terdapatnya hukum serta ketentuan yang diresmikan maka para pelaksana akan cenderung berperan seenaknya karena tanpa adanya hukum yang mengikat dan sanksi yang tegas. Namun, peneliti menganalisa kembali ternyata yang menjadi landasan aturan dari program aplikasi Bitung DC ini yaitu Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 15 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. Dalam perda tersebut, setelah ditelusuri peneliti bahwa aplikasi Bitung DC ini mengacu pada Perda Nomor 15 tahun 2018 tersebut serta peneliti juga melihat bahwa mereka sudah memenuhi peraturan hukum dan hak asasi yaitu semua orang mendapatkan pelayanan secara merata sesuai dengan kebutuhannya.

- a) **Transparansi (*Transparency*):** Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor. Berdasarkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik,

dalam peraturan tersebut dapat dijelaskan bahwa transparansi merupakan prinsip yang dapat menjamin kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi yaitu informasi yang berhak diketahui oleh masyarakat seperti informasi terkait pelayanan publik (seperti persyaratan administrasi, biaya dan waktu yang diperlukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan) maupun setiap kebijakan-kebijakan atau aturan-aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Karena dari hasil penelitian wawancara, kinerja pengurusan berbasis aplikasi Bitung DC ini tidak maksimal dalam memberikan informasi dan solusi untuk terkait persyaratan administrasi, biaya dan waktu yang diperlukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Masih ada kendala yang di dapati yaitu keluhan ketika untuk masalah waktu pengurusan yang cukup lama. Hal ini dapat terjadi karena dari keempat kelurahan yang menjadi sampel dari penelitian hanya satu kelurahan saja yang melakukan keterbukaan informasi seperti sosialisasi kepada semua masyarakat dan bersifat menyeluruh dan langsung meninformasikan kepada khalayak umum. Sedangkan kelurahan lainnya hanya memberikan informasi hanya kepada masyarakat yang berkepentingan mengurus persuratan yang mendatangi langsung pelaksana yakni RT atau ke kantor kelurahan.

Dalam hal ini harusnya aplikasi Bitung DC ini bisa dijadikan jawaban dari keterbukaan layanan pemerintah kepada masyarakat karena aplikasi

ini mudah diakses dan bisa dipegang oleh masing-masing masyarakat melalui smartphone/hp android yang mereka miliki dan tentu saja masyarakat bisa lebih mudah memantau perkembangan kepentingan yang dibutuhkan. Setelah lebih di teliti lagi ternyata penyebabnya adalah kurangnya pengetahuan mengenai teknologi informasi dan masih ada masyarakat yang tidak menggunakan hp android dan faktor pendidikan pun menjadi penyebab kurang efektif pemanfaatan dan partisipasi terhadap aplikasi ini. Hal inilah yang menyebabkan ketidakmampuan memantau perkembangan pengurusan ditambah lagi ketika selesai pengurusan surat tersebut hanya akan dikirimkan via E-mail kepada masyarakat untuk bisa di cetak sesuai dengan keperluannya.

- b) *Efektifitas dan Efisiensi (Effectifitas and Eficiency)*: setiap proses kegiatan dan kelembagaan di arahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar- benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik- baiknya dengan berbagai sumber yang tersedia. Berbicara tentang efektivitas, maka tidak bisa dilepaskan dengan keberhasilan atas suatu tugas atau kebijakan. Efektivitas adalah unsur pokok mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program.

Dari hasil wawancara peneliti mengenai efektif dan efisiennya aplikasi Bitung DC sudah baik dilihat dari yaitu pertama, pegasaran proses pelayanan sudah tepat dengan sasaran (sesuai kebutuhan)

memberikan sesuatu sesuai dengan porsinya masing-masing yaitu dilihat dari bagaimana pelaksana di Kelurahan dengan data masyarakat yang lengkap sehingga para pelaksana bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memenuhi persyaratan dan layak menerima pelayanan sesuai kebutuhan atau tepat sasaran. Pelayanan harus menyentuh masyarakat yang paling kurang beruntung di dalam sistem sosialnya. Kedua, proses pelayanan sesuai dengan kebutuhan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada ini dilihat dari bagaimana Pengadaan sarana dan prasaran oleh pemerintah Kota Bitung yaitu hanya mengeluarkan anggaran untuk Wi-Fi di beberapa titik yang telah di tentukan sedangkan sarana dan prasarana lainnya berupa komputer dan operator menggunakan yang sudah ada di kantor Kelurahan.

- c) *Akuntabilitas (Accountability)*: Para pengambil keputusan dalam sektor publik, swasta dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik, sebagaimana halnya kepada stakeholders. Akuntabilitas adalah pengendalian terhadap organisasi publik pada level organisasional yang dimaksudkan untuk menjadi landasan dalam memberikan penjelasan kepada pihak-pihak baik dari internal maupun eksternal yang berkepentingan melakukan penilaian dan evaluasi terhadap tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik tersebut. Akuntabilitas sebuah organisasi publik dapat diukur dari sejumlah dimensi, di antaranya: transparansi, pertanggungjawaban,

pengendalian, tanggung jawab, dan responsivitas.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan empat kelurahan yang menjadi sampel penelitian terkait aplikasi Bitung DC ini mengenai akuntabilitas atau pertanggungjawaban pelaksana atas layanannya kepada masyarakat dapat dilihat adanya pengawasan dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika (DisKomInfo), mematuhi Standar Operasional dan Prosedur (SOP) dan bentuk akuntabilitas pelayanan pemerintah melalui pelapor yang harus dimasukkan DisKomInfo secara berkala oleh setiap kelurahan. Namun, dari hasil wawancara yang telah dilakukan ada beberapa perbedaan yang terlihat yaitu memasukkan laporan aplikasi melalui cara dan instansi yang berbeda dan waktu pelaporan.

Peneliti melihat hal ini bisa terjadi karena landasan aturan yang mengatur secara lebih spesifik mengenai aplikasi Bitung DC ini belum ada. Hal ini sangat jelas dapat terjadi karena landasan hukum aplikasi Bitung DC belum ada kepastian hukumnya sehingga pertanggungjawaban yang dilakukan berbeda-beda atau tidak sejalan sehingga menimbulkan konsistensi kinerja dari aplikasi Bitung DC ini tidak akan bertahan lama karena kurangnya kepastian hukum yang mengatur diwajibkan untuk melaporkan perkembangan dari aplikasi Bitung DC ini.

- d) Berkeadilan (*Equity*): Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang sama bagi semua masyarakat tanpa adanya diskriminasi atau membedakan berdasarkan tingkat

pendidikan, usia, status sosial, agama, bahasa dan ras dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Dengan adanya perlakuan yang sama dan merata disetiap kebijakan tata kelola pemerintahan, maka keadilan dapat ditumbuhkan.

Dalam penelitian yang telah dilakukan, keempat kelurahan mereka sudah sangat percaya diri mengakui sudah tidak ada lagi nepotisme dan kolusi karena aplikasi ini bisa menjamin keadilan karena semua masyarakat bisa mendapatkan akses yang sama, pengurusan berkas dilakukan sesuai urutan yang masuk ke pihak operator, tanpa memilih-milih mendahulukan karena alasan nepotisme dan kolusi.

Penutup

Kesimpulan

- 1) Aturan Hukum, program aplikasi Bitung DC memiliki landasan hukum yang jelas dan tertulis secara sah, program ini pun dijalankan dengan berasaskan gotong royong untuk melayani kebutuhan masyarakat
- 2) Transparansi, dalam hal ini dimana peneliti menemukan belum cukup baik walau prosedur yang dijalankan sudah sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP). Namun, keterbukaan informasi dirasa masih tidak maksimal karena sebagian besar Kelurahan hanya menyampaikan informasi kepada masyarakat yang berkepentingan dalam menurus persuratan. Informasi yang kurang terbuka ini yang menyebabkan masih didapati ada masyarakat yang sudah tergolong orang dewasa hingga yang sudah hampir memasuki usia lanjut masih kesulitan dalam

- beradaptasi mengikuti perkembangan karena mereka masih ingin menggunakan cara lama yang kurang efektif dan efisien.
- 3) Efektivitas dan Efisiensi, sudah baik karena pemerintah optimal dalam memanfaatkan semua sumber daya yang telah ada dan pelayanan yang diberikan lebih tepat sasaran sesuai porsinya masing-masing.
 - 4) Akuntabilitas, hasil dari penelitian menunjukkan pertanggungjawaban pelaksana terkait layanan aplikasi Bitung DC ini tidak baik karena belum adanya landasan hukum yang secara pasti mengatur masalah pertanggungjawaban kinerja program aplikasi Bitung DC ini.
 - 5) Berkeadilan, setelah observasi dan penelitian dari peneliti pemerataan keadilan sudah baik di bandingkan ketika melihat prosedur lama yang sering cenderung pandang bulu.

Saran

- 1) Peneliti sangat berharap kepada pemerintah Kota Bitung dalam memprogramkan suatu kebijakan seperti Aplikasi Bitung ini sudah seharusnya aturan dan yang spesifik seharusnya diadakan bahkan dipublikasikan kepada masyarakat mengingat program ini merupakan pelayanan publik yang informasinya harus terbuka dan menyebar keseluruh masyarakat serta ada kepastian hukum yang mengikat, masyarakat pun bisa turut andil mengawasi apakah sudah tepat atau tidak realisasi dari program ini dan dapat menjadi batasan agar para pelaksana tidak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan
- 2) Diharapkan keterbukaan kepada masyarakat bisa terus di kembangkan melalui sosialisasi-sosialisasi kepada seluruh

- masyarakat karena masih kurangnya kesadaran masyarakat, faktor ekonomi dan Pendidikan . Kesadaran masyarakat akan prosedur yang seharusnya dilengkapi dalam memperoleh suatu pelayanan menjadi faktor penghambat dalam prosedur pelayanan. Jadi pemerintah harus bekerja keras untuk terus mensosialisasikan dan menciptakan pendekatan-pendekatan kepada masyarakat dalam mengatasi beberapa faktor yang ada
- 3) Diharapkan pemerintah Kota Bitung bisa lebih lagi memberikan bentuk apresiasi untuk peningkatan kinerja sumber daya di setiap kelurahan Karena motivasi kerja yang tinggi sangat diperlukan untuk menjaga konsistensi kinerja.
 - 4) Pertanggungjawaban aplikasi ini hendaknya memiliki aturan pada saat pengumpulan laporan pertanggung jawaban yang mengatur kepastian aturannya yaitu kepada instansi mana laporan itu dimasukkan, waktu pelaporan secara berkala harusnya dilakukan secara serentak agar dapat terlihat perbandingan kinerja dari masing-masing kelurahan. Diharapkan ke depan organisasi sektor publik perlu memprioritaskan perhatian terhadap akuntabilitas. Sebab, di negara demokrasi seperti Indonesia, organisasi publik dituntut untuk akuntabel terhadap seluruh tindakan-tindakan yang telah dilakukannya. Akuntabilitas dapat dijadikan pijakan bagi organisasi publik dalam mengelola berbagai aktivitas yang dijalankan mulai dari masukan, proses, keluaran, dan hasil, serta

bagaimana respon lingkungan terhadap hasil tersebut.

- 5) Dalam hal pemerataan hak untuk pelayanan publik dewasa ini bukan suatu pilihan melainkan sesuatu yang seyogyanya terjadi. Bagi staf dan instansi pemerintah terkait pengelolaan pengaduan bukan tugas tambahan melainkan suatu kewajiban.

Daftar Pustaka

- Bilgah, bilgah. (2008). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok. *Cakrawala – Jurnal Humaniora*, 18(1), 117-121.
- Bogdan dan Taylor. 1975. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Dwiyanto, ed. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gosal, R., & Waworundeng, W. (2018). *Efektifitas Pengawasan Camat terhadap Penyelenggaraan Pemerintah Desa di Kecamatan Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*
- Handayanigrat, S. 2006. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Hj Masangung.
- Hari Sabarno, *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2007
- HB, Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. UNS Press, Solo.
- Lijan, Sinambela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moleong, L. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Rasyad, Rasdiyan. (2002). *Metode Statistik Deskriptif untuk Umum*. Jakarta: Grasindo.
- Sampe, S., & Kumayas, N. (2020). *Optimalisasi Informasi Aplikasi (SiTasya) Sistem Pemantauan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kota Manado*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Siagian, M. 2011. *Metode Penelitian Sosial, Pedoman Praktis Penelitian Bidang Ilmu Sosial dan Kesehatan*. Medan : Grasino Monoratama.
- Siagian, Sondang P, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Enam Belas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). *Efektifitas Pelayanan Publik melalui Penerapan Elektronik Government di Dinas Pendidikan Kota Tomohom*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1, 3-9.
- Sutrisno, Edy, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana, Jakarta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta
- Ubaedillah, Ahmad dan Abdul Rozaq. *Civic Education: Pancasila, Demokrasi, HAM, dan Masyarakat Madani*. Jakarta: ICCE & Kencana. 2012.
- Wicaksono, K. W. 2015. *Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik*. Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Indonesia

Sumber-sumber lain

- Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 15 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan urusan pemerintahan konkuren bidang komunikasi dan informatika
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang *Kecamatan*
- Peraturan Walikota Bitung Nomor 40 Tahun 2020 tentang *Pedoman Adaptasi Kebiasaan Baru Menuju Masyarakat Produktif dan Aman Corona Virus Disease (COVID-1*
- KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Peraturan Walikota Bitung Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan Madidir Kota Bitung.