

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI (JMBI UNSRAT)

**PENERAPAN E-GOVERNMENT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PELAYANAN HUKUM KANWIL KEMENKUMHAM SULUT**

**Patrick Fanny Waloni, Obed Bida, Ida Zubaidah**

Universitas Terbuka

**ARTICLE INFO**

**Keyword:** *E-Government, Public Service, Law and Human Rights*

**Kata Kunci :** *E-Government, Pelayanan Publik, Hukum dan Hak Asasi Manusia*

Corresponding author:

**Patrick Fanny Waloni**  
Patrickwaloni@gmail.com

**Abstract.** This study aims to evaluate the implementation of E-Government in an effort to improve the quality of public services at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights in North Sulawesi Province. Based on the literature review, E-Government has the potential to encourage efficiency in administration, expand access to public services, and increase transparency and accountability in governance. The success of E-Government implementation is influenced by the readiness of information technology infrastructure, commitment from the government, active community participation, and strengthening human resource capacity. The research findings show that although the implementation of E-Government has a positive impact, there are still a number of obstacles that need to be overcome, such as lack of regulatory support, budget constraints, the need for technological infrastructure development, low digital literacy of the community, and lack of ongoing training for state apparatus.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi E-Government dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di Provinsi Sulawesi Utara. Berdasarkan tinjauan pustaka, E-Government memiliki potensi untuk mendorong efisiensi dalam administrasi, memperluas akses terhadap layanan publik, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan. Keberhasilan implementasi E-Government dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi informasi, komitmen dari pihak pemerintah, partisipasi aktif masyarakat, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun penerapan E-Government memberikan dampak positif, masih terdapat sejumlah kendala yang perlu diatasi, seperti kurangnya dukungan regulasi, keterbatasan anggaran, kebutuhan akan pengembangan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kurangnya pelatihan berkelanjutan bagi aparatur negara.

## PENDAHULUAN

Dinamika perubahan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) di masa digital ini menjadi fenomena yang semakin menarik untuk dibahas. Perkembangan digitalisasi tidak hanya mengalami percepatan yang signifikan dari waktu ke waktu, tetapi juga telah merambah ke seluruh lini kehidupan. Fenomena ini juga merupakan kelanjutan dari proses modernisasi yang menjadi dampak dari industrialisasi sejak abad ke-18, yang dikenal dengan Revolusi Industri, mulai dari fase 1.0 hingga kini memasuki fase 4.0.

Revolusi Industri 4.0 memberi peluang besar khususnya terkait perkembangan sumber daya manusia (SDM), sehingga setiap unit kerja, termasuk di lingkungan pemerintahan, dituntut untuk memiliki keterampilan yang relevan dengan kemajuan teknologi terkini. Salah satu bentuk transformasi teknologi tersebut adalah penerapan sistem pemerintahan secara elektronik untuk pelayanan publik.

Penelitian yang dilakukan secara spesifik tidak membahas implementasi e-government secara umum di seluruh sektor, tetapi berfokus pada penerapan pelayanan publik berbasis e-government pada Kementerian Hukum dan HAM, khususnya di bidang pelayanan hukum. Ruang lingkup ini diatur dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM.

Divisi Pelayanan Hukum dan HAM memiliki pelayanan publik berbasis e-government dalam bentuk Pelayanan Perlindungan Hukum. Pelayanan ini mencakup pencatatan hak cipta, merek, indikasi geografis, paten, dan kekayaan intelektual komunal. Namun, sampai saat ini, penerapan pelayanan publik berbasis elektronik pada Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Utara belum berjalan secara optimal. Divisi ini bertanggung jawab terhadap pelayanan hukum, termasuk perlindungan kekayaan intelektual, untuk 11 kabupaten dan 4 kota di wilayah Sulawesi Utara.

Berdasarkan data dari pangkalan Kementerian Hukum dan HAM RI, beberapa kekayaan intelektual dari Sulawesi Utara yang telah mendapatkan perlindungan hukum antara lain adalah indikasi geografis kopi Kotamobagu dan pala Siau. Untuk hak cipta, tercatat 103 karya, yang mayoritas merupakan karya tulis akademisi dan buku dari masyarakat umum. Namun, belum ada lagu ciptaan pribadi yang terdaftar. Untuk paten, baru dua jenis paten biasa yang telah terdaftar. Sementara untuk kekayaan intelektual komunal, yang telah tercatat adalah tari Mahamba dan desain industri berupa batik, seperti Kaeng Manado, Batik Minahasa Tenggara, Batik Pesona Kawanua, dan Batik Kawanua.

Dengan latar belakang tersebut, kajian mengenai penerapan pelayanan publik berbasis e-government pada Bidang Pelayanan Hukum di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Utara menjadi penting. Hal ini mengingat belum optimalnya peran agen dan sistem struktur dalam

mendukung percepatan transformasi digital, yang juga belum banyak mendapat perhatian dalam kajian sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat Bagaimana Penerapan *E-Government* Terhadap Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Hukum pada Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Utara dan Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Penerapan *E-Government* pada Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Hukum pada Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Utara

## KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

Penelitian ini menggunakan Teori *e-government* (Indrajit ; 2006) penerapan *e-government* didasari kepada tiga elemen, yaitu Elemen *support* dan *Element capacity* serta *Element value*

- a. Elemen *Support* yaitu penyediaan pendukung dalam bentuk fondasi e-Government yang telah disetujui bersama, ketersediaan sumber daya manusia dan keuangan yang memadai, serta struktur dasar pendukung seperti aturan hukum yang jelas serta keberadaan lembaga khusus yang bertanggung jawab atas pelaksanaan e-Government
- b. Elemen *Capacity* yaitu Adanya dukungan pendanaan yang memadai, tersedianya infrastruktur dan teknologi informasi yang memadai, serta ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan mempunyai kompetensi di bidangnya
- c. Elemen *Value* (manfaat) yaitu Tersedianya sistem pelayanan publik berbasis elektronik yang mampu memberikan dampak nyata dan manfaat yang signifikan bagi masyarakat

serta Teori kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990), yaitu Bukti Fisik,Keandalan,Daya Tanggap,Jaminan,Empati

- a. Fasilitas fisik (Tangibles) mencakup segala hal yang dapat dilihat secara langsung, seperti tampilan fasilitas, gedung, peralatan, serta penampilan para karyawan. Aspek visual ini berperan penting dalam membentuk pandangan pelanggan terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh perusahaan.Terdapat laman (website) layanan yang dapat diakses dengan mudah, Adapun yang diteliti dalam Penelitian ini adalah Aplikasi layanan yang *user friendly* (mudah dioperasikan), Terdapat panduan layanan online bagi pengguna, Terdapat prosedur layanan yang dapat dilihat oleh penggunaan layanan online, Tersedia petugas yang dapat menjawab pertanyaan secara online oleh pengguna, Memiliki jam operasional layanan online yang jelas. Layanan offline ( di kantor), Alamat dan lokasi/tempat layanan yang jelas dapat dikunjungi, Tempat/ruang layanan yang nyaman, Terdapat petugas yang melayani, Memiliki jam operasional yang jelas (jam kerja pelayanan), Memiliki peralatan terkini yang dapat beroperasi tanpa kendala, Fasilitas fisik menarik secara visual, Kepastian petugas hadir pada jam operasional dengan berpenampilan rapi, Kemudahan prosedur pengajuan.

- b. Keandalan (Reliability). Adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan seperti yang dijanjikan secara tepat dan akurat (*Ability to provide the promised service dependably and accurately*) Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.adapun objek penelitian terkait keandalan adalah Tersedianya informasi yang jelas tentang standar pelayanan dan persyaratan, Menugaskan petugas yang kompeten dan menguasai layanan, Keahlian petugas dalam mengoperasikan perangkat layanan secara professional, Kemampuan petugas dalam memahami dan melakukan layanan sesuai prosedur (misalnya customer tidak bolak-balik karena persyaratan sudah dijelaskan dengan baik), Kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan dengan benar, Memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan.
- c. Daya Tanggap (Responsiveness). Merujuk pada kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan secara cepat dan efisien. Responsivitas mencerminkan niat dan komitmen perusahaan dalam menyampaikan pelayanan secara tepat waktu dan sesuai kebutuhan pelanggan. Responsivitas mencakup tidak hanya aspek kecepatan pelayanan, tetapi juga mencerminkan komitmen dan kedulian perusahaan maupun karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, Menugaskan petugas yang kompeten dan menguasai layanan,Keahlian petugas dalam mengoperasikan perangkat layanan secara professional, Kemampuan petugas dalam memahami dan melakukan layanan sesuai prosedur (misalnya customer tidak bolak-balik karena persyaratan sudah dijelaskan dengan baik), Kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan dengan benar, Memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan.
- d. Daya Tanggap (Responsiveness). Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat (*Willingness to help customers and provide prompt service*) Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, Menugaskan petugas yang kompeten dan menguasai layanan,Keahlian petugas dalam mengoperasikan perangkat layanan secara professional, Kemampuan petugas dalam memahami dan melakukan layanan sesuai prosedur (misalnya customer tidak bolak-balik karena persyaratan sudah dijelaskan dengan baik), Kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan dengan benar, Memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan
- e. Empati (Emphaty). Petugas memberikan perhatian dan kepedulian secara individual kepada para pengguna layanan (*The company offers individualized attention and care to its customers*) Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik

mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan. Petugas mampu menunjukkan ketulusan dalam melayani, Petugas memiliki keramahan dan kesopanan yang membuat pengguna layanan merasa nyaman, Petugas menunjukkan rasa hormat dan penghargaan yang sama kepada setiap pengguna layanan, Petugas memberi perhatian penuh pada setiap urusan yang diajukan customer, Petugas memngprioritaskan kepentingan pelanggan, Petugas paham akan kebutuhan pelanggan

## HIPOTESIS :

Menurut Indrajit (2006), salah satu kegunaan yang utama dari penerapan e-Government adalah meningkatnya transparansi, pengawasan, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan sehingga dapat berjalan sesuai prinsip-prinsip Good Corporate Governance. Selain daripada itu, e-Government juga menawarkan berbagai keuntungan, seperti peningkatan kualitas layanan publik—di mana informasi dapat diakses kapan saja selama 24 jam; kemudahan akses informasi dari berbagai lokasi seperti dari rumah maupun kantor tanpa perlu hadir secara fisik ke instansi pemerintah; penguatan hubungan sesama pemerintah, sektor usaha, maupun masyarakat; penguatan fungsi masyarakat melalui ketersediaan informasi yang gampang diakses; serta peningkatan efisiensi dalam pelaksanaan pemerintahan. Secara keseluruhan, manfaat ini dapat dikelompokkan ke dalam tiga elemen utama, yaitu elemen dukungan (support), kapasitas (capacity), dan nilai (value).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang memiliki tujuan agar dapat menggambarkan secara mendalam implementasi E-Government dalam rangka meningkatkan pelayanan publik berbasis digital di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sulawesi Utara. Penerapan konsep E-Government oleh pemerintah daerah tercermin melalui berbagai inovasi kinerja berbasis sistem daring, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Teknik Analisis data yang dipakai adalah Teknik Analisis Data Kualitatif Naratif, Metode Analisis Naratif dimanfaatkan untuk mengkaji data berbentuk cerita atau narasi, seperti hasil wawancara mendalam, dengan cara menelaah struktur serta isi narasi guna menemukan tema dan pola yang muncul. ketiga teknik analisis data ini dipakai secara beriringan, untuk mendapatkan berbagai informasi sesuai dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini memakai dua Instrumen Penelitian sebagai sumber informasi, yaitu data primer dan data sekunder. Dimana Data primer merujuk pada informasi yang peneliti peroleh langsung dari sumber aslinya, yang dalam konteks ini dikumpulkan melalui wawancara dengan

informan, baik dari kalangan aparatur penyelenggara (institusi) maupun dari masyarakat pengguna layanan e-government di wilayah Sulawesi Utara

Metode pengujian dalam penelitian ini menggunakan Teori *e-government* (Indrajit ; 2006) penerapan *e-government* didasari kepada tiga elemen, yaitu Elemen *support* dan *Element capacity* serta *Element value* serta Teori kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990), yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati

Penelitian ini dilakukan terhadap pelayanan publik dengan sistem pelayanan secara elektronik pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM yang terdiri dari pelayanan pencatatan hak cipta, pelayanan pencatatan merek, pelayanan pencatatan Indikasi Geografis, pelayanan pencatatan Kekayaan Intelektual Komunal untuk Provinsi Sulawesi Utara

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di Kanwil Kemenkumham Sulut, diketahui bahwa implementasi *e-government* dalam bidang pelayanan hukum telah dilaksanakan melalui sejumlah platform digital yang bertujuan memudahkan akses masyarakat terhadap informasi publik. Layanan ini mencakup sistem administrasi berbasis daring, seperti pendaftaran permohonan, pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), serta akses terhadap kebijakan pemerintah. Meskipun demikian, hasil wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa implementasi tersebut masih belum sepenuhnya didukung oleh regulasi yang memadai maupun prosedur operasional standar yang memberikan keleluasaan bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan secara mandiri. Akibatnya, peran kantor wilayah cenderung terbatas pada fungsi konsultatif dan penyediaan informasi saja.

Dari observasi lapangan, diketahui bahwa aplikasi SIMPAKI memiliki antarmuka yang cukup mudah digunakan. Sistem pembayaran dalam aplikasi ini telah mengadopsi kode billing sehingga meningkatkan transparansi keuangan. Pengelolaan pengaduan pelayanan juga telah dilakukan secara daring dan mendapat respons cepat. Selain itu, pengembangan dan pemeliharaan aplikasi secara berkala terus dilakukan sebagai bagian dari penguatan sistem pengawasan internal.

Namun, dari sisi sumber daya manusia, masih terdapat kendala signifikan. Jumlah personel yang kompeten dalam teknologi informasi sangat terbatas. Data menunjukkan bahwa di bidang pelayanan hukum hanya terdapat lima pegawai, yang terdiri dari satu operator komputer, dua analis kekayaan intelektual, dan tiga staf administrasi umum. Rendahnya literasi digital pegawai menegaskan pentingnya pelatihan teknologi informasi secara berkelanjutan. Saat ini, operasional

layanan masih mengandalkan tenaga ahli daya dan belum terdapat rekrutmen pegawai dengan latar belakang pendidikan teknologi informasi.

Dari aspek infrastruktur, fasilitas yang tersedia di kantor wilayah masih terbatas. Pegawai hanya didukung oleh dua unit laptop pengadaan tahun 2020 dan satu unit PC dari tahun 2019, yang harus digunakan secara bergantian. Ketersediaan layanan internet dan genset sudah ada, namun keterbatasan perangkat membuat sebagian pegawai harus menggunakan laptop pribadi untuk mendukung layanan. Di sisi lain, anggaran yang tersedia juga tergolong minim, yakni hanya sebesar Rp350.000.000, sehingga penyebaran informasi serta pemahaman masyarakat terhadap tata cara penggunaan sistem e-government belum merata.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan SIMPAKI relatif tinggi. Ketepatan waktu pengajuan permohonan dan kejelasan informasi dokumen yang dibutuhkan dianggap sesuai ekspektasi. Mekanisme pembayaran menggunakan kode billing yang terintegrasi dengan layanan ATM juga dinilai transparan dan efisien. Namun, penyampaian informasi terkait aplikasi masih belum menyeluruh dan belum kompatibel di berbagai jenis perangkat, sehingga dibutuhkan pengembangan versi mobile agar dapat diakses melalui smartphone.

Responsivitas pelayanan juga cukup baik; permohonan yang diajukan umumnya diproses pada hari yang sama, dengan pemeriksaan berkas yang hanya memakan waktu sekitar 20 menit hingga diterbitkannya kode billing. Biaya layanan sesuai dengan ketentuan PNBP, dan proses penyelesaian berlangsung tepat waktu. Dalam hal konsultasi dan pengaduan, petugas layanan selalu siap memberikan arahan, baik secara langsung maupun melalui fitur live chat dan call center di laman resmi <https://www.dgip.go.id>.

Meskipun demikian, masih ditemukan praktik komunikasi langsung antara pemohon dan petugas melalui WhatsApp, yang berpotensi menimbulkan penyimpangan seperti pungli. Hal ini diduga disebabkan oleh kurangnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai prosedur pengajuan permohonan melalui akun mandiri.

Penerapan e-government dalam pelayanan hukum ini memberikan dampak positif, tidak hanya dalam peningkatan kualitas layanan publik tetapi juga pada pencapaian status Wilayah Bebas Korupsi (WBK), peningkatan tunjangan pegawai, serta penambahan anggaran operasional untuk tahun 2024. Bagi masyarakat, manfaat utama dari sistem ini adalah percepatan proses pendaftaran dan perlindungan hukum atas kekayaan intelektual, yang menjadi aset strategis dalam meningkatkan nilai ekonomi dan mengurangi risiko pelanggaran hukum serta penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Diambil dari hasil penelitian dan analisis terhadap implementasi e-government di lingkungan Kanwil Kemenkumham Sulut, diketahui bahwa aspek ketepatan waktu, keterbukaan informasi, kejelasan prosedur pelayanan, serta transparansi biaya permohonan telah dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Namun demikian, tingkat partisipasi masyarakat dalam mengajukan permohonan secara mandiri melalui aplikasi SIMPAKI masih tergolong rendah. Rendahnya partisipasi ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, minimnya anggaran, kurangnya sosialisasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi, serta belum tersedianya regulasi yang secara rinci mengatur mekanisme pelayanan publik berbasis e-government.

Selain itu, aplikasi SIMPAKI dinilai belum adaptif terhadap perkembangan teknologi terkini karena hanya dapat diakses melalui perangkat komputer atau laptop. Ketiadaan versi aplikasi yang kompatibel dengan perangkat mobile menjadi hambatan tersendiri bagi masyarakat dalam mengakses layanan secara praktis dan efisien.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, peneliti menyampaikan beberapa rekomendasi strategis guna mendukung optimalisasi penerapan e-government di Kanwil Kemenkumham Sulut. Pertama, perlu dilakukan inisiasi penyusunan regulasi dan standar operasional prosedur (SOP) yang secara terperinci mengatur pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital, guna memperkuat pengembangan dan pengawasan sistem yang diterapkan. Kedua, perlu dilakukan perekruitman sumber daya manusia dengan latar belakang pendidikan di bidang teknologi informasi, khususnya lulusan sarjana komputer, untuk memperkuat kapasitas kelembagaan dalam pengelolaan sistem e-government.

Selanjutnya, sebagai bagian dari strategi peningkatan literasi digital masyarakat, Kantor Wilayah disarankan untuk memanfaatkan media sosial sebagai sarana efektif dalam menyosialisasikan tata cara penggunaan aplikasi SIMPAKI. Terakhir, disarankan pula agar pengembangan aplikasi SIMPAKI diarahkan pada pembuatan versi mobile agar dapat diakses melalui smartphone, sehingga proses pengajuan permohonan menjadi lebih mudah, cepat, dan inklusif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alas, R., Übius, U., Lorents, P., & Matsak, E. (2017). Corporate Social Responsibility In European And Asian Countries. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Inovasi (JMBI) UNSRAT Vol. 4 No. 1*

Adrianto, Nico. *Good e-Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*. Malang: Bayumedia Publishing 2007.

Ajib Rakhmanwanto, "Pengembangan Sistem Manajemen Aparatur Sipil Negara Berbasis Teknologi Informasi: Analisis Implementasi dan Hambatan", *Civil Services*, Vol. 11, No. 2, November 2017.

Ariyani, P. F. (2013). *Kajian kerangka kerja pemeringkatan e-government di tingkat kabupaten/kotamadya*. *Budi Luhur Information Technology*, 10(1).

Aristyavani, Inadia, Siko Dian Siart Wijanto, Dia Herana Saputro. 2018. *PR dan Disrupsi : Apa yang Harus Dilakukan Praktisi PR Menghadapi Perubahan Era Digital*. Jakarta : Majalah PR Indonesia.

Bambang Irawan, "Studi Analisis Konsep E-government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik", *Jurnal Paradigma*, Vol. 2, No. 1, April 2013.

Dien Novita, "Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan E-government: Studi Kasus Pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan", *Eksplora Informatika*, Vol. 4, No. 1, September 2014.

*E-Governnment* Indonesia (PeGI), P. (2019). *Pegi (pemeringkatan e-govenment Indonesia)*.

Fitriansyah, A., Budiarto, H., dan Santoso, J. (2013). *Metode pemeringkatan egovernment indonesia (pegii) untuk audit tata kelola teknologi informasi*. SESINDO 2013, 2013

Hardiansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik*,Yogyakarta:Gaya Media

Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi*. Yogyakarta: Andi.

Karamoy, H., & Tulung, J. E. (2020). The Effect of Banking Risk on Indonesian Regional Development Bank. *Banks and Bank Systems*, 15(2), 130-137

Loura Hardjaloka, "Studi Penerapan E-Government di Indonesia dan Negara Lainnya sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi di Sektor Publik", *JurnalRechsvinding*, Volume 3, Nomor 3, Desember 2014.

Mahmoodi, R. K., dan Nojedeh, S. H. (2016). *Investigating the effectiveness of e-government establishment in government organizations*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, 136–141.

Mochamad Ridwan Satya Nurhakim, "Implementasi E-government dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern", *Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume XI, Nomor 2, Dsember2014.

Mojambo, G. A., Tulung, J. E., & Saerang, R. T. (2020). The Influence of Top Management Team (TMT) Characteristics Toward Indonesian Banks Financial Performance During the Digital Era (2014-2018). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 7(1).

M Kjaer & K Kinnerup (2002) *Good governance: How does it relate to human right*

Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.

Patton, Q. M. (1987). *How to use qualitative methods in evaluation*. Newbury Park, London, New Dehli Sage Publications.

World Bank (1994), *The E-Government Handbook for Developing Countries* Yin, R.K. (2003). *Case Study Research: Design and Methods*. Sage. Thousand Oaks, California.

Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Perbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Pemerintah Nomor 1001 Tahun 2000 tentang Good Governance

Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Anonim,