

Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Pelayanan Publik dan Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas E-Government System Di Jawa Timur

Hilda Salma Jundia, Aris Eddy Sarwono

Program Studi Akuntansi Universitas Slamet Riyadi Surakarta

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 2023, 03-14

Revised 2023-03-16

Accepted, 2023-03-16

Keywords:

e-government,
employee competence,
and public trust.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the condition of public trust in the government, compliance with public services, and employee competency assessment, as well as the use of e-government systems in the East Java region. On the other hand, the condition of public trust in the government has increasingly become the main focus of domestic problems in recent years. So it is necessary to have competent government officials to restore public trust in the government as before. The competence of the government, in this case, is that which is able to keep up with technological developments which are increasing rapidly over time so that all fields depend on technological advances, one of which is e-government/digital-based governance. Indonesia has ranked 11th from 88th in 2020 and 107th in 2018 as evidenced by the Open Government Data Index, from the same scale of 0 to 1, Indonesia managed to get a score of 0.9014 and managed to register its name in the Very High Open Government Data Index group (OGDI). This study used a qualitative descriptive method with a literature approach. Research data were obtained through literature studies and theoretical studies from various scientific sources. The results of this study show that there are good conditions related to the condition of e-government utilization in East Java. Apart from that, the development and training carried out by the central government of East Java for government officials make a good strategy for employee competency so that the public services provided will be maximized and public trust will improve again.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kondisi kepercayaan publik terhadap pemerintah, kepatuhan pelayanan publik, dan penilaian kompetensi pegawai, serta pemanfaatan e-government system di wilayah Jawa Timur. Disisi lain kondisi kepercayaan publik terhadap pemerintah yang semakin menurun menjadi fokus utama permasalahan dalam negeri dalam kurun waktu bertahun-tahun ini. Sehingga perlu adanya aparat pemerintah yang kompeten untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah seperti sedia kala. Kompetensi pemerintah dalam hal ini yakni yang mampu dalam mengikuti perkembangan teknologi yang kian pesat seiring dengan berjalannya waktu sehingga segala bidang bergantung pada kemajuan teknologi salah satunya yakni e-government/ tata kelola pemerintahan berbasis digital. Indonesia naik peringkat 11 dari urutan 88 di tahun 2020 dan urutan 107 di tahun 2018 dibuktikan dengan Open Government Data Index, dari skala yang sama yakni 0 sampai 1, Indonesia berhasil mendapatkan skor 0.9014 dan berhasil mencatatkan namanya pada grup Very High Open Government Data Index (OGDI). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan literature. Data penelitian diperoleh melalui studi pustaka dan kajian teoritis dari berbagai sumber ilmiah. Hasil penelitian ini memperlihatkan adanya kondisi yang baik terkait kondisi pemanfaatan e-government yang ada di Jawa Timur. Selain itu adanya perkembangan dan pelatihan yang dilakukan pemerintah pusat Jawa Timur terhadap aparat pemerintah menjadikan strategi yang baik untuk kompetensi pegawai sehingga pelayanan publik yang diberikan akan maksimal dan kepercayaan masyarakat akan kembali membaik.

This is an open access article under the CC BY-SA license



Corresponding Author:

Hilda Salma Jundia

Program Study Akuntansi, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

Jl. Sumpah Pemuda No.18, Kadipiro, kec. Banjarsari, Kota Surakarta

raku8621@gmail.com

Pendahuluan

Pada era sekarang ini, teknologi telah berkembang pesat sehingga telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari manusia. Perkembangan teknologi tersebut tersebut tidak dapat dihindari disebabkan kebutuhan manusia akan sebuah teknologi guna memudahkan aktivitas keseharian yang salah satunya disebabkan oleh kebutuhan dalam mengakses sebuah informasi atau layanan. Salah satu teknologi yang berkembang saat ini adalah teknologi web atau internet sebagai salah satu medianya. Pemanfaatan teknologi ini telah digunakan berbagai kalangan seperti lembaga pemerintah dan perusahaan serta masyarakat secara luas. Memasuki era digitalisasi diiringi dengan perkembangan

sebuah teknologi komunikasi, saat ini telah membawa perubahan sosial yang signifikan di masyarakat. Kemajuan teknologi dibarengi dengan kebijakan pemerintah pusat untuk mandiri dalam mengatasi persoalan yang dihadapi, termasuk persoalan dalam pelayanan publik. Perkembangan pelayanan yang baru oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berupa layanan online, sehingga peran teknologi informasi dan komunikasi dalam memfasilitasi pelayanan menjadi transparan, akuntabel, efektif dan efisien (Pamadi et al., 2022). Oleh karena itu merupakan sebuah kemajuan apabila dari sisi pemerintah mulai dan mampu mengadopsi teknologi tersebut sebagai infrastruktur utama dalam memberikan pelayanan publik. Teknologi informasi (IT) dalam pemerintahan disebut dengan istilah E-Government.

E-Government adalah aplikasi mempekerjakan tingkat lanjut teknik elektronik dan layanan web untuk menyajikan, bertukar, dan memajukan layanan pemerintah untuk warga negara dan bisnis dengan tujuan meningkatkan produktivitas sambil mengurangi biaya (Saputra et al., 2020). Mengenai istilah e-government dapat didefinisikan sebagai upaya pengembangan dalam penyelenggaraan di lingkungan pemerintahan yang menggunakan teknologi berbasis elektronik untuk pengoptimalan pemberian informasi serta pelayanan kepada masyarakat (khalayak). Pada perspektif e-government, penggunaan e-government dapat dikatakan sebagai transformasi pelayanan sektor publik, dari yang semulanya serba manual dan paper based, sekarang semuanya serba digital dimana pelayanan dapat diakses dengan mudah dan cepat melalui aplikasi ataupun website yang disediakan oleh pemerintah. Penggunaan e-government juga pada dasarnya merupakan bentuk dari reformasi birokrasi yang dimana terbentuknya suatu pemerintahan yang bersih, transparan, efektif, dan efisien. Penyediaan data dan informasi melalui e-government merupakan upaya pemerintah dalam mewujudkan transparansi dalam pemerintahan. Akses dengan menggunakan e-government yang dinilai mudah akan membantu jalannya pemerintahan dengan lebih efektif dan efisien. Ketersediaan data dan informasi yang diberikan oleh pemerintah sebagai wujud dari transparansi pemerintah sehingga berbagai data dan informasi dapat diakses oleh masyarakat akan membantu mewujudkan sistem pemerintahan yang baik khususnya dalam meminimalisir tindak korupsi an berbagai kecurangan/fraud dalam pemerintahan karena masyarakat bisa mengawasi pemerintah melalui keterbukaan akses informasi tersebut. Saat ini pengembangan e-government terus dilakukan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah dengan rangka memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Fokus pemerintah dalam menggunakan e-government dalam menjalankan pemerintahan pada dasarnya untuk memberikan akses luas kepada masyarakat terhadap pelayanan publik dan kinerja pemerintah. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa e-government merupakan salah satu perangkat yang dapat digunakan untuk melawan korupsi yang terjadi di negara Indonesia. Sadar akan manfaat E-Government, pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 telah mengeluarkan kebijakan di setiap daerah di seluruh nusantara (Widanti, 2022a).

Di lansir dari berita bahwasanya United Nations (UN) E-Government Survey 2022 telah menempatkan Indonesia pada peringkat 77 atas kinerjanya dalam pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hasil survei tersebut membuat Indonesia naik 11 peringkat dari urutan 88 di tahun 2020 dan urutan 107 di tahun 2018. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Abdullah Azwar Anas menyampaikan hasil tersebut menunjukkan implementasi SPBE yang terus meningkat secara signifikan. "Tahun ini Indonesia kembali naik peringkat pada hasil survei e-government yang dilakukan PBB. Ini tentu menjadi kabar baik bagi kita semua, dan hasil kerja keras seluruh tim SPBE di kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah," ujarnya di Jakarta, Jumat (30/9/2022). Indonesia mencatatkan skor yang cukup baik antara lain skor 0.7644 untuk OSI, skor 0.6397 untuk TII, dan skor 0.7438 untuk HCI. Ketiga komponen tersebut sudah berada di atas skor rata-rata dunia. Selain itu, Indonesia juga patut berbangga, karena dalam rilis EDGI tersebut, yang juga disampaikan di laporan yang sama, Indonesia berhasil melompat naik 20 peringkat pada E-Participation Index tahun 2022. Dari yang sebelumnya peringkat 57 pada tahun 2020 menjadi peringkat 37 pada tahun 2022 dengan skor 0.71590. Skor tersebut sudah di atas rata-rata dunia dengan skor 0.4450, di atas rata-rata Regional Asia dengan skor 0.5024 dan juga di atas rata-rata Regional Asia Tenggara dengan skor 0.5444. Sementara, melalui survei tersebut, dalam hal perolehan Open Government Data Index, dari skala yang sama yakni 0 sampai 1, Indonesia berhasil mendapatkan skor 0.9014 dan berhasil mencatatkan namanya pada grup Very High Open Government Data Index (OGDI) Level. (rangga, 2022)

E-Government seharusnya secara optimal bisa menjadi sarana pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat sehingga pertumbuhan ekonomi masyarakat akan meningkat dan bukan sebaliknya menjadi sesuatu yang membebani perekonomian. Dalam situasi saat ini dimana

perekonomian Indonesia telah terintegrasi dengan sistem perekonomian dunia (WTO), sistem perekonomian regional (ASEAN) yang mengedepankan prinsip liberalisasi, serta diberlakukannya Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) dapat dipastikan bahwa tekanan terhadap kemampuan perekonomian Indonesia akan semakin berat. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya antrian dalam memberikan pelayanan, dan ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan (Widanti, 2022a). Sistem perekonomian Indonesia harus mampu melindungi segenap pelaku ekonomi di Indonesia, khususnya mereka yang kemampuan ekonominya lemah. Pelayanan yang diberikan terkadang masih dipandang sebelah mata oleh masyarakat, karena untuk beberapa pelayanannya mereka masih bersifat subjektif dalam pemberian akses/pemrosesan yang diajukan masyarakat terkait pelayanan-pelayanan yang sama. Banyak juga terjadi keluhan masyarakat karena dalam prosesnya yang memakan waktu lama, dalam hal ini sering ditemukan pada masyarakat yang akan membuat KTP dengan proses yang memakan waktu berbulan-bulan. Banyak masyarakat yang menganggap pegawai pemerintah tidak bekerja secara efektif dan efisien.

Seorang pegawai merupakan penggerak organisasi, maka setiap pegawai harus memiliki kinerja yang selalu meningkat, dengan adanya peningkatan kinerja maka pegawai akan diarahkan agar memiliki sikap yang loyalitas, bertanggungjawab, dan berkompeten. Kompetensi sangat dibutuhkan untuk memaksimalkan penerapan *electronic government* agar pegawai dapat menjalankan atau memahami bagaimana cara menggunakan dan mengoperasikan *electronic government*. Untuk memaksimalkan penerapan *electronic government* maka diperlukan adanya kompetensi. Tandelilin mengatakan Kompetensi memiliki empat variabel yaitu (1) pengetahuan (*knowledge*), (2) keahlian (*skill*), (3) kemampuan (*ability*) dan (4) sikap (*attitude*). Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/ M.PAN/7/2003 telah menyatakan bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: a. Prosedur pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya pelayanan; d. Produk pelayanan; e. Sarana dan prasarana; f. Kompetensi petugas pelayanan (Widanti, 2022a). Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Tanggung jawab pegawai dalam melakukan pekerjaannya sangat berpengaruh pada respon masyarakat terhadap kepercayaan yang dimiliki masyarakatnya. Selain itu, pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai yang berkompeten haruslah sesuai dengan kemampuan masyarakat dalam menerima informasi yang diberikan oleh pemerintah, sehingga seorang pegawai mendapatkan respon yang baik kepada masyarakat. Namun, tak jarang masih banyak pegawai yang tidak bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, dan juga masih banyak ditemukan pegawai yang melakukan kecurangan, suap, korupsi dan lain-lain.

Kajian Teori

Kepercayaan terhadap Pemerintah

(Rahmadika & Riauan, 2022) Menjelaskan Citra sebagai jumlah dari gambaran-gambaran, kesan-kesan, dan keyakinan-keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek (Rahmadika & Riauan, 2022) Sikap (*attitudes*) aparat pemerintah adalah faktor penting yang akan mempengaruhi kepercayaan. Konsep sikap sangat terkait dengan konsep kepercayaan (*trust*) dan perilaku (*behavior*). Dalam hal ini pemerintah harus benar-benar memperhatikan sikap dan juga dapat menjaga kepercayaan masyarakat, supaya masyarakat tidak lagi memandang sebelah mata kebijakan yang diatur dan diberlakukan oleh pemerintah. Dalam hal ini terdapat beberapa langkah yang dapat ditempuh oleh pemerintah yang digunakan untuk merangkai kerja sama yang baik antara pemerintah dan masyarakatnya. Cara yang pertama yaitu dengan menggunakan hukuman atau sanksi untuk mendorong dan memotivasi rasa kepatuhan, tetapi cara ini tidak selalu berhasil digunakan untuk mempertahankan perilaku kepatuhan. Cara yang kedua yaitu dengan membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah agar masyarakat memiliki perasaan dan motivasi serta dorongan mentaati semua keputusan dan prosedur yang dibuat oleh pemerintah (Rahmadika & Riauan, 2022b).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur negara sesuai dengan UUD 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia

yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social (Widanti, 2022b) Dalam kinerja sektor publik, tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Manajemen sektor publik belum dikatakan lengkap apabila tidak ditetapkan standar pelayanan publik yang menjadi acuan bagi manajemen dalam bertindak. Standar pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh suatu instansi pemerintah dalam suatu organisasi sektor public (Widanti, 2022b). Dalam rangka memenuhi standar pelayanan publik tersebut, setiap unit pelayanan harus menetapkan standar pelayanan minimum (SPM).

Gelombang reformasi telah bergulir menuntut perubahan dalam segala tatanan kehidupan kenegaraan. Salah satu latar belakang bergulirnya reformasi adalah masyarakat kecewa kepada pemerintah. Pemerintah tidak mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Rakyat sebagai pemilik kedaulatan sudah tidak memiliki haknya lagi (Widanti, 2022b). Semangat reformasi telah mewarnai pendayagunaan aparatur negara dengan tuntutan untuk mewujudkan administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah (Widanti, 2022b)

Kompetensi pegawai

Kompensasi yang baik akan menciptakan kepuasan dan motivasi kerja yang lebih baik pula, sehingga produktivitas kerja pegawai meningkat dan produktivitas dalam bekerja pun juga dapat meningkat. Kompensasi merupakan sistem penghargaan yang diberikan oleh suatu organisasi kepada pegawai dalam rangka meningkatkan kinerjanya (Asniwati, 2022). Penghargaan tersebut dapat berupa penghargaan dalam bentuk finansial maupun non-finansial. Dapat dipastikan bahwa setiap tahun yang terjadi adanya kenaikan pendapatan pegawai yang diberikan dalam bentuk gaji/upah. Gaji/upah yang diterima pegawai pada setiap golongan dan pangkat terendah telah jauh diatas upah minimum. Di samping gaji/upah, pemerintah juga memberikan tambahan pendapatan yang berupa jaminan kesehatan, bonus akhir tahun serta tunjangan peralihan. Apabila pegawai yang berprestasi maka akan mendapatkan tambahan insentif diluar gaji, namun besarnya biasanya disesuaikan dengan prestasi kerja yang dihasilkan.

Kinerja merupakan suatu hasil yang ingin dicapai oleh setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta (Kayang, 2022). Berhasil tidaknya suatu organisasi banyak bergantung pada unsur manusia yang melakukan pekerjaan sehingga perlu adanya balas jasa terhadap pegawai sesuai dengan sifat dan keadaannya dan kompetensi pegawai yang dimilikinya. Kompetensi pada umumnya diartikan sebagai kecakapan, keterampilan, kemampuan. Kata dasarnya sendiri, yaitu kompeten, tentu saja berarti cakap, mampu, atau terampil (Asniwati, 2022). Untuk mewujudkan hal ini, maka dibutuhkan adanya pelatihan yang efektif dan kompetensi meliputi pengetahuan, keahlian, sikap dan perilaku pegawai.

Pembentukan kompetensi dan profesionalisme pegawai terhadap pelaksanaan pekerjaan perlu diarahkan menuju program yang sesuai standar kompetensi yang telah ditetapkan. Peran kompetensi sangat diperlukan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon yang tepat, dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya (Asniwati, 2022)

Penerapan E-Government

Secara umum E-government dapat dikatakan sebagai suatu aplikasi berbasis komputer dan internet yang digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah kepada masyarakatnya atau yang sering disebut dengan istilah G2C (Government to Citizen). Di samping itu juga hubungan antara pemerintah dengan perusahaan yang sering disebut G2B (Government to Business), bahkan terhadap pemerintah daerah atau negara lain yang sering disebut G2G (Government to Government) sebagai mitranya (Muliawaty & Hendryawan, 2020). "E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government." .Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa E-government merupakan setiap aktivitas yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. pemerintah semakin dituntut untuk beralih dari pemerintah tradisional yang identik dengan paper based administration atau pemerintah yang berbasis dengan kertas atau segala sesuatu tugas diselesaikan dengan cara manual, hingga berubah menjadi electronic

government administration atau pendigitalan dan segala bidang urusan dan pekerjaan dalam sektor pemerintahan yang di kenal dengan E-Government agar mempermudah pemberian pelayanan kepada masyarakat (Pertiwi et al., 2021)

E-Government digunakan oleh lembaga pemerintah teknologi informasi (seperti Wide Area Network, the Internet, dan komputasi seluler) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan kelengkapan pemerintah lainnya. Teknologi ini dapat melayani berbagai tujuan berbeda: penyampaian layanan pemerintah yang lebih baik kepada warga, peningkatan interaksi dengan bisnis dan industri, pemberdayaan warga melalui akses informasi, atau pemerintah yang lebih efisien. Manfaat yang didapatkan yaitu mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, pertumbuhan pendapatan, dan / atau pengurangan biaya. E-government bisa didefinisikan sebagai proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Sesuai dengan yang telah disebutkan sebelumnya, e-government sebagai bentuk pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Hal ini menyiratkan bahwa E government menawarkan peluang yang lebih baik untuk memenuhi tantangan warga (Yovita, 2023)

Peneliti telah mengidentifikasi relevansi e-government di negara berkembang. E-government dapat mempengaruhi transformasi di sektor publik di tiga bidang utama seperti; dimensi ekonomi, dimensi sosial dan dimensi pemerintahan. Kesepakatan dimensi ekonomi dengan pengurangan biaya operasi untuk meningkatkan kapasitas pengiriman layanan, meningkatkan cakupan dan kualitas layanan, meningkatkan kapasitas respons untuk mengatasi tantangan dan peningkatan kemiskinan jalan untuk menghasilkan pendapatan. Manfaat sosial termasuk penciptaan lapangan kerja, pendidikan dan kesehatan peningkatan, meningkatkan keselamatan dan keamanan hidup dan properti warga antara lain. Badan publik yang bersangkutan diandalkan untuk memiliki pilihan untuk menjangkau secara transparan oleh wilayah lokal yang lebih luas dengan cara menumbuhkan kepercayaan publik terhadap otoritas publik dan membatasi terjadinya pencemaran, persekongkolan dan nepotisme dengan memenuhi standar atau petunjuk yang telah ditetapkan. diatur untuk membuat administrasi yang baik, untuk menjadi spesifik kecukupan, efektivitas, keterusterangan dan tanggung jawab. Maka penting untuk memenuhi petunjuk-petunjuk ini bagi semua pemerintah lingkungan di Indonesia untuk membuat tujuan bersama, khususnya administrasi yang hebat dan berbasis elektronik (Pertiwi et al., 2021).

Kebijakan e-government dijalankan untuk memastikan akuntabilitas efisiensi dan transparansi dalam pemberian layanan pemerintah untuk mereposisi pemerintah dalam ekonomi global. Selain itu dengan adanya kebijakan ini, menjadikan terutama aparat pemerintah dapat mengikuti perkembangan zaman di era globalisasi dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Dalam hal ini dapat dilihat dari kompetensi yang dimiliki oleh pegawai, cara pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masalah yang ada di publik, dan juga dapat mengetahui bagaimana tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah dari pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu keterbukaan informasi publik sudah menjadi hak asasi manusia dalam perolehan dan penyampaian informasi terkait permasalahan publik yang melibatkan semua badan publik serta penyelenggara negara (Pertiwi et al., 2021).

Metode Penelitian

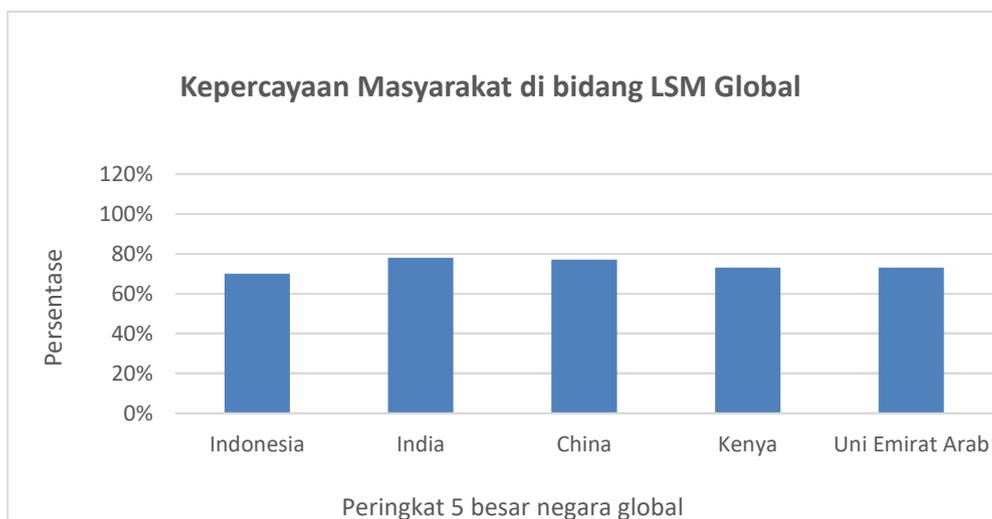
Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan mendeskripsikan pengaruh kepercayaan kepada pemerintah, pelayanan publik dan kompetensi pegawai terhadap efektivitas e-government system di Jawa timur. Kebijakan Pemerintah melaksanakan konsep E-Government ditunjukkan dengan inovasi kinerja melalui sistem online sebagai objek penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data sekunder yaitu dari studi literatur beberapa dokumen terkait dengan pembahasan topik (Kurniawan & Atmojo, 2020). Metode yang diambil berasal dari dokumentasi yang dimana data diperoleh dari berbagai macam sumber literatur sebelumnya yaitu web resmi instansi dan jurnal-jurnal untuk keabsahan penelitian. Subjek penelitian ini adalah aparat pemerintah terutama ASN yang bekerja di bidang ekonomi pemerintahan dan juga masyarakat Indonesia yang sudah pernah menikmati pelayanan publik yang telah disediakan dan agar dapat mengetahui bagaimana respon mereka terhadap pelayanan yang di berikan. Sementara itu, untuk teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan berupa jurnal-jurnal ilmiah sebelumnya yang sejenis, dan juga artikel terbaru. Melalui beberapa data yang disediakan dapat diuraikan dan dianalisa efektivitas e-government yang sudah disediakan negara, apakah berjalan dengan baik atau mungkin sebaliknya . Penelitian ini menggunakan studi kasus.

Hasil dan Pembahasan

Pembahasan

Data Kepercayaan Publik Terhadap Pemerintah di Indonesia

Kepercayaan publik terhadap pemerintah merupakan cara yang efisien untuk menurunkan biaya transaksi dalam kegiatan sosial, ekonomi dan politik. Kepercayaan publik memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai produk yang dihasilkan oleh pemerintah dari produk kebijakan sampai dengan produk pelayanan. Tingkat kepercayaan publik yang tinggi mengindikasikan segala produk yang dihasilkan dapat diterima oleh masyarakat dengan mematuhi segala kebijakan pemerintah. Namun tidak secara otomatis kepercayaan publik akan meningkat dengan sendirinya, tetap ada konsekuensi ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah. Hal yang dapat menyebabkan tingkat kepercayaan publik menurun dapat terjadi karena terdapat banyaknya kebijakan pemerintah daerah yang tidak berkualitas. Mengindikasikan menghambat investasi, pembangunan sosial ekonomi, dan kebijakan itu bertentangan dengan peraturan yang lebih tinggi. Kualitas pelayanan birokrasi yang buruk, dan tidak ada keadilan penegakan hukum dari beberapa kasus yang telah diputus oleh pengadilan dan seakan masyarakat percaya bahwa hukum hanya tajam ke bawah tapi tumpul keatas.



Gambar 1. Kepercayaan Masyarakat di Bidang LSM Global

Kepercayaan publik kepada Lembaga negara merupakan salah satu dukungan yang diperlukan dalam menjalankan tata Kelola pemerintahan yang baik. Tata Kelola pemerintahan yang baik (good governance) dijalankan tidak hanya bertumpu pada kinerja salah satu aktor saja yaitu state/pemerintah tetapi juga keterlibatan masyarakat baik itu masyarakat sipil/civil society maupun masyarakat ekonomi/economic society. Bentuk kepercayaan publik pada Lembaga negara sebenarnya menunjukkan seberapa besar dukungan yang diberikan masyarakat agar Lembaga negara dapat menjalankan aktivitas – aktivitasnya dalam menjalankan pelayanan publik. Dengan menurunnya tingkat kepercayaan publik kepada masyarakat, hal ini mengindikasikan menurunnya juga kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada aparat pemerintah. Di sisi yang lain, muncul gelombang tuntutan yang cukup besar dari masyarakat kepada pemerintah untuk terus berbenah diri, mereformasi diri, dan berupaya untuk secara maksimal melakukan penanganan atas aduan dari masyarakat ataupun permasalahan yang muncul dari internal pemerintah sendiri.

(Mohammad Atik Fajarudin, 2022) Hasil survei Edelman Trust Barometer yang dirilis tahun 2022 menyebutkan, Indonesia berada pada posisi empat besar negara dengan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pemerintahannya. Pemerintah Indonesia mendapat kepercayaan yang tinggi ketimbang pemerintahan negara lainnya. Edelman Trust Barometer sendiri merupakan survei kepercayaan dan kredibilitas tahunan terhadap demokrasi. Variabelnya mencakup bidang bisnis, pemerintahan, NGO (Lembaga Swadaya Masyarakat) dan media. Survei ini mencakup 28 negara dengan

lebih dari 36.000 responden. Survei dilakukan melalui wawancara secara online antara 1 hingga 24 November 2021. Terkait kepercayaan publik terhadap demokrasi, Edelman menyebutkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap demokrasi di Indonesia ada di peringkat ketiga dunia. Laporan tersebut memaparkan, publik di Indonesia memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap demokrasi, bahkan melampaui negara-negara maju. Untuk peringkat pertama diduduki oleh China dan peringkat dua ditempati Uni Emirat Arab (UEA). Tahun ini, Indonesia mendapatkan rata-rata skor 75. Angka itu juga naik 3 poin dibandingkan hasil survei tahun lalu. Sementara itu, China mencapai skor 83 dan skor UEA ada di angka 76. Uniknya, publik di negara maju seperti Jerman, Amerika Serikat (AS) dan Rusia berada pada kelompok distrust atau tidak percaya terhadap demokrasi di negaranya. Pada bidang Bisnis, Indonesia berada di peringkat kedua setelah China. Indonesia meraih 81%, naik 3% dari tahun sebelumnya. Ini bisa menggambarkan bahwa rata-rata masyarakat Indonesia percaya terhadap pengelolaan bisnis dan ekonomi baik di luar maupun dalam negeri. Pada bidang Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), tingkat kepercayaan Indonesia berada pada peringkat kelima, dengan persentase kepercayaan sebanyak 70%. Teratas ada India (78%), China (77%), Kenya (73%), dan Uni Emirat Arab (73%). Ini merupakan posisi terendah Indonesia dari seluruh bidang. Indonesia juga berada pada posisi kedua dalam bidang kepercayaan terhadap media. Tercatat Indonesia memiliki tingkat sebesar 73 persen kepercayaan, naik 1 persen dari tahun lalu. Namun di sisi lain, Indonesia juga berada di posisi tinggi yang cemas akan fake news atau berita hoaks, dengan persentase 83 persen di posisi kedua. Posisi pertama ada Spanyol dengan tingkat kecemasan sebesar 84 persen.

Berbeda dengan kondisi tingkat kepercayaan masyarakat di lingkup global pada awal 2022, dilansir dari berita www.cnnindonesia.com kepuasan kepercayaan publik pada bidang Ekonomi justru menurun dan berada di angka 50,8 persen. Tingkat kepercayaan pemerintahan pada periode oktober 2022 adalah 61,2%. Angka tersebut turun 5 persen di banding survei juni 2022 atau turun 11,8 persen di banding survei Januari 2022. Survei Kompas ini dilakukan dengan wawancara secara langsung terhadap 1.200 responden pada 24 september-7 oktober 2022 (Adhi Wicaksono, 2022)

Kepatuhan Pelayanan Publik Wilayah Jawa Timur

Kepatuhan berasal dari kata "Patuh". Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), Patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan berarti bersifat patuh, ketaatan, tunduk pada ajaran dan aturan. Kepatuhan adalah perilaku positif penderita dalam mencapai tujuan terapi. Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku manusia yang taat pada aturan, perintah yang telah ditetapkan, prosedur dan disiplin yang harus dijalankan. Kepatuhan (complying) merupakan salah satu bentuk perilaku yang dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal.

Menurut Usman pelayanan publik bagi instansi pemerintahan provinsi memiliki peran sentral, baik berkaitan dengan tugas, bahkan yang berkenaan dengan aspek tanggung jawab. organisasi birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat, salah satunya jika strukturnya lebih terdesentralisasi daripada tersentralisasi. Hal ini selain sesuai dengan peran dan fungsi pemerintahan provinsi, demikian pula dalam perkembangan global harapan dan tuntutan terhadap profesionalisme dan akuntabilitas pemerintah terhadap pelayanan publik, harus sesuai amanah perundang-undangan serta Peraturan Pemerintah Daerah (PERDA).

Pelayanan publik di Inonesia dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) yang menunjukkan bahwa 60,4 persen dari responden yang melakukan survei menilai pelayanan publik di Indonesia sudah baik. Hal ini merupakan kenaikan tertinggi sejak akhir 2010 dan lebih tinggi dari rata-rata Asia Tenggara, yaitu 57,8 persen. Hasil penelitian BPS juga mengungkapkan bahwa 90,7 persen responden menilai bahwa pemerintah berperilaku jujur dalam melayani mereka dan menyediakan informasi yang benar.

Data Series : 2018-2021 | 2015-2017 | 2013-2014
 Search:

Lembaga	Persentase Kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk KL (Persen)								
	Zona Hijau (Kepatuhan Tinggi)			Zona Kuning (Kepatuhan Sedang)			Zona Merah (Kepatuhan Rendah)		
	2018	2019	2021	2018	2019	2021	2018	2019	2021
Kementerian	55,56	50,00	70,83	44,44	50,00	29,17	0,00	0,00	0,00
Lembaga	25,00	0,00	80,00	50,00	100,00	20,00	25,00	0,00	0,00
Pemerintah Provinsi	62,50	33,33	38,24	25,00	50,00	55,88	12,50	16,67	5,88
Pemerintah Kab/Kota	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pemerintah Kabupaten	31,66	33,02	24,76	44,22	40,47	54,33	24,12	26,51	20,91
Pemerintah Kota	36,73	33,03	34,69	44,90	47,22	62,24	18,37	19,44	3,06

Gambar 2. Sumber dari www.bps.go.id

Di lansir dari BPS Jatim bahwasannya Pemprov Jawa Timur menerima penghargaan Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) Tahun 2022 dari Ombudsman RI Kategori Zona Hijau. Penyerahan penghargaan berlangsung di Gedung Negara Graha di oleh Pimpinan Pusat Ombudsman RI Dr Johannes Widiatoro kepada Gubernur Khofifah Indar Parawansa, Rabu (1/2/2023). Gubernur Khofifah mengucapkan terimakasih atas penghargaan tersebut. Karena kategori hijau merupakan nilai tinggi. Penghargaan kepatuhan standar pelayanan publik ini juga akan diberikan kepada 14 kabupaten/kota di Jatim. Pada kesempatan tersebut, Johannes menyampaikan, apresiasi diberikan karena Pemprov Jatim berhasil memenuhi standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang No 25 Tahun 2009 terutama dalam bidang pencegahan maladministrasi. Johannes mengatakan, Jatim mengalami peningkatan hasil kinerja penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik dengan kategori zona hijau. "*Kategori zona hijau yaitu punya kepatuhan yang tinggi,*" ungkap Johannes seraya mengapresiasi penyelenggara pelayanan publik di Jatim. Johannes juga memuji kepemimpinan Gubernur Khofifah karena berhasil mengantarkan Jatim sebagai peraih Opini Pengawasan Penyelenggaraan Publik Kategori Zona Hijau tersebut. Penilaian ini adalah salah satu upaya pencegahan maladministrasi. Antara lain dengan menilai kondisi penyelenggaraan pelayanan publik secara komprehensif. Hasil akhir dari penilaian tersebut adalah dengan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Publik. Johannes menjelaskan, Ombudsman menggunakan empat aspek dalam penilaian. Meliputi kompetensi penyelenggara dan pemenuhan sarana dan prasarana, pemenuhan standar pelayanan publik atau penilaian masyarakat, dan pengelola pengaduan. Kemudian terakhir, mengacu pada UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di mana terdapat 14 butir standar pelayanan publik (Times Indonesia, 2023)

Penilaian Kompetensi Pegawai Di Jawa Timur

Dalam mendukung sistem merit maupun manajemen talenta, pemerintah melakukan penilaian kompetensi pada PNS. Penilaian PNS dilakukan berdasarkan Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 29 (2019) tentang pembinaan penyelenggaraan Penilaian Kompetensi Pegawai Negeri Sipil yang menekankan bahwa penilaian kompetensi PNS harus dilaksanakan dengan standar kualitas mutu yang baik. Penilaian kompetensi PNS juga dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 38 (2017) tentang Standar Kompetensi Jabatan ASN sebagai acuan standar kompetensi manajerial dan sosial kultural, dan standar kompetensi masing-masing Instansi untuk penilaian kompetensi teknis. Data potensi maupun kompetensi merupakan data utama dalam manajemen PNS selain data kinerja, khususnya sebagai dasar dalam pembinaan karir melalui pengembangan kompetensi dan karir PNS, baik yang melalui manajemen talenta untuk para talent, maupun manajemen PNS diluar manajemen talenta untuk semua PNS (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, 2020b).

Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Bangkalan melalui Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Aparatur (BKPSDA) setempat melakukan Penilaian Potensi dan Kompetensi Pejabat Administrator Pemkab Bangkalan Tahap Dua tahun 2022. Hal itu untuk mengukur dan mendapatkan Profil Potensi dan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam penyusunan talent pool. Kegiatan yang dilaksanakan selama dua hari dari tanggal 12-13 Desember tersebut dilaksanakan di hotel yang telah ditetapkan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur yaitu Hotel Luminor, Jemursari, Surabaya. Plt Kepala BKPSDA Kabupaten Bangkalan Rizal Morris mengatakan tujuan pelaksanaan penilaian potensi dan kompetensi PNS untuk mendapatkan bahan rekomendasi hasil, kelebihan dan saran pengembangan diri Pegawai Negeri Sipil sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan pengambilan keputusan. "Peserta Penilaian Potensi dan Kompetensi Pejabat Administrator Pemerintah Kabupaten Bangkalan Tahap Dua ini berjumlah 50 orang," kata Rizal. Ada 8

(delapan) kompetensi manajerial yang akan diukur, yaitu integritas, kerjasama, komunikasi, orientasi pada hasil, pelayanan publik, pengembangan diri dan orang lain, mengelola perubahan, pengambilan keputusan. Kemudian ada 1 (satu) kompetensi sosial kultural yang akan diukur, yaitu perekat bangsa. "Potensi yang akan diukur ada 4 aspek potensi, yaitu kapabilitas berpikir, sikap kerja, motivasi dan karakter," imbuh Rizal.

Pemanfaatan E-Government System Di Jawa Timur

Dari berita yang beredar, Dinas komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur (Diskominfo Jatim) bersama institut Teknologi Sepuluh November membahas pemanfaatan platform Open Government Jawa Timur sebagai alat bantu pengambilan keputusan strategis pemerintah, Selasa (7/3/2023) di kota Malang. Manager Kawasan Science Technopark Teknologi Informasi dan Komunikasi (STP TIK) dan Robotika ITS, Endroyono menerangkan urgensi integrasi data Kabupaten/Kota untuk mendukung keputusan strategis pemerintah berbasis big-data. "Ketika berbicara big-data, data yang kita lihat di permukaan bisa saja berbeda dengan data yang tersembunyi. Maka, menjadi penting melihat data yang tersembunyi untuk mengambil keputusan," kata Endroyono di depan peserta yang hadir secara luring dan daring. Ia pun memaparkan beberapa keunggulan platform Open Government Jawa Timur, yaitu mempunyai sistem akuisisi data yang disempurnakan, mempunyai fitur pembangunan data-set yang sangat fleksibel, dan merupakan kamus data yang disesuaikan dengan arahan prioritas SPBE. Selain itu, platform ini mampu mengolah data terstruktur, tidak terstruktur, sentiment analysis, data berbasis IOT serta berbasis pendekatan big-data. Ada juga pengayaan data, dari yang bersifat akumulatif ke real-time, termasuk by name by address (Admin BPSDMP Kominfo, 2023).

Dalam kesempatan ini, platform Open Government Jawa Timur disimulasikan secara langsung di hadapan peserta. Selain itu, juga ada penyerahan Buku Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) kepada Kepala Diskominfo Jatim, Sherlita Ratna Dewi Agustin dari CEO INIXINDO, Andi Yuniatoro. Kegiatan ini merupakan rangkaian dari Forum Kolaborasi SPBE Kabupaten/Kota se-Jatim yang digelar selama 2 (dua) hari dari tanggal 7 s.d. 8 Maret 2023 (Laila Novita Gamawati, 2022).

Disisi lain, Pemerintah Jawa Timur juga melakukan pendekatan Citizen Centric E-Government sebagai Cara Pandang Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. Perkembangan teknologi yang semakin pesat telah melahirkan berbagai inovasi baru di berbagai bidang, salah satunya bidang komunikasi dan informasi. Munculnya teknologi komputasi dan internet telah mengubah cara komunikasi seseorang yang dulunya harus bertatap muka langsung ketika berkomunikasi, kini hanya bermodalkan telepon genggam saja yang dilengkapi jaringan internet, kita sudah dapat berkomunikasi dimanapun dan kapanpun. Dengan jaringan internet, kita juga dapat mengakses berbagai informasi dari berbagai belahan dunia. Hal tersebut tentunya berdampak pada meningkatnya pengguna internet. Peningkatan ini berpengaruh terhadap desakan agar pemerintah dapat memberikan pelayanan tidak hanya secara offline, tetapi juga secara online. Oleh karena itu diperlukan suatu pengembangan yang bertujuan untuk memfasilitasi pengguna internet agar dapat mengakses berbagai informasi terkait dengan pelayanan pemerintahan.

Pengembangan tersebut kemudian dikenal dengan istilah e-Government atau electronic Government. Menurut World Bank, e-Government merupakan penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus memfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya. Selain itu, Kasiyanto dalam Kusuma Habibie, 2019 mendefinisikan e-Government sebagai bentuk penerapan teknologi elektronik untuk berbagai kegiatan pemerintahan dalam cakupan internal dan eksternal (pelayanan umum) untuk pencapaian kinerja yang efektif, efisien, cepat, dan transparan. E-Government dapat meningkatkan hubungan antar pemerintah dengan pihak lain, yang kemudian menghasilkan berbagai bentuk e-Government, yaitu Government to government (G2G), Government to businesses (G2B), Government to employees (G2E), dan Government to citizens (G2C) (Kusuma Habibie, 2019). *Seifart dan Bonham* menyatakan bahwa implementasi e-Government memberikan beberapa keuntungan potensial baik secara langsung ataupun tidak. Keuntungan tersebut dapat dilihat dari "E" dalam konsep e-Government, yaitu efisiensi, efektivitas, dan ekonomi.

Hal-hal yang berkaitan dengan E-Government juga sedang gencarnya dilakukan di kota Kediri. Hal ini dibuktikan sudah ada 3.880 orang yang tercatat memiliki KTP digital melalui aplikasi identitas kependudukan digital (IKD). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kediri menyampaikan, KTP ini direncanakan bakal menggantikan KTP Elektronik (E-KTP). Penerbitan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 tentang

Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko KTP Elektronik serta Penyelenggaraan IKD (Luthfi Husnika, 2023).

Dari hal-hal tersebut bisa disimpulkan bahwasannya pemanfaatan e-government system yang ada di Jawa Timur sudah dikembangkan dengan baik, ditinjau dari beberapa kota yang ada di Jawa Timur. Hal ini menjadi prestasi tersendiri bagi pemerintah dan masyarakat Jawa Timur yang bisa mengembangkan dan mengatur tata kelola pemerintah dengan sangat baik, dan masyarakat yang patuh dan percaya akan kinerja pemerintahannya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa tingkat kepercayaan terhadap aparat pemerintah yang masih di tahun 2022, karena masih banyaknya kasus di pemerintah terutama pada kasus suap dan korupsi yang masih sering menjadi fokus perhatian masyarakat. Kedua, kepatuhan pelayanan publik di Jawa Timur sudah baik hal ini dibuktikan dengan Jawa Timur yang menyandang kategori hijau merupakan nilai tinggi dalam hal pelayanan publik. Penghargaan kepatuhan standar pelayanan publik ini juga akan diberikan kepada 14 kabupaten/kota di Jatim. Ketiga penilaian kompetensi pegawai wilayah Jawa Timur sejak 2022 cukup baik, hal ini diimbangi dengan pelatihan-pelatihan kompetensi pegawai dalam upaya meningkatkan kualitas dalam diri aparat pemerintah. Terakhir pemanfaatan e-government system di Jawa Timur sudah dikembangkan dengan baik, ditinjau dari beberapa kota yang ada di Jawa Timur. Hal ini menjadi prestasi tersendiri bagi pemerintah dan masyarakat Jawa Timur yang bisa mengembangkan dan mengatur tata kelola pemerintah dengan sangat baik, dan masyarakat yang patuh dan percaya akan kinerja pemerintahannya.

E-government system yang sudah di sediakan dan di perbarui sistemnya oleh pemerintah pusat hendaknya manfaatkan dengan maksimal oleh aparat pemerintah daerah dalam operasi pemerintahannya, dalam hal ini agar mencegah terjadinya fraud yang masing sering kita jumpai di tata kelola pemerintahan negara. Masih rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, menjadikan perhatian khusus bagi pemerintah dalam upaya mengoptimalkan e-government system. Dan juga kejujuran serta kompetensi pegawai dalam hal ini harus menjadi perhatian khusus pemerintah agar kedepannya lebih intens dalam hal pengendalian internal.

Saran untuk peneliti selanjutnya, agar data-data penelitian lebih komplit dan sumber yang dicantumkan lebih banyak serta berita-berita/fenomena yang ada agar lebih *up to date* agar pembaca juga tertarik untuk menjadikan artikel ini sebagai pedomannya.

Referensi

- Adhi Wicaksono. (2022, October 24). *Survei: Kepercayaan Publik di Bidang Hukum dan Ekonomi Paling Rendah* Baca artikel CNN Indonesia "Survei: Kepercayaan Publik di Bidang Hukum dan Ekonomi Paling Rendah" selengkapnya di sini: <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20221024111857-32-864525/survei-kepercayaan-publik-di-bidang-hukum-dan-ekonomi-paling-rendah>. Download Apps CNN Indonesia sekarang <https://app.cnnindonesia.com/>. Cnnindonesia.Com. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20221024111857-32-864525/survei-kepercayaan-publik-di-bidang-hukum-dan-ekonomi-paling-rendah>
- Admin BPSDMP Kominfo. (2023, March 7). *Diskominfo Jatim dan ITS Bahas Pemanfaatan Open Government*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/diskominfo-jatim-dan-its-bahas-pemanfaatan-open-government>
- Asniwati, A. (2022). Pengaruh Kompensasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 1161–1174.
- Kayang, P. A. (2022). PENGARUH KOMPETENSI DAN PERENCANAAN SDM TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN KEUANGAN DAN ASSET DAERAH KABUPATEN ENREKANG. *JURNAL MANAJEMEN Dan ORGANISASI REVIEW (MANOR)*, 4(2), 104–113.
- Kurniawan, R., & Atmojo, M. E. (2020). Implementasi E-Government Kulon Progo: Inovasi Dinas Kesehatan Melalui Aplikasi BumilKU 2019. *Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 142–156.
- Laila Novita Gamawati. (2022, November 8). *Pendekatan Citizen Centric E-Government sebagai Cara Pandang Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Hmgrp.Geo. <https://hmgrp.geo.ugm.ac.id/2022/09/08/pendekatan-citizen-centric-e-government-sebagai-cara-pandang-pelayanan-publik-berbasis-teknologi-informasi-dan-komunikasi/>
- Luthfi Husnika. (2023, February 16). *TP Digital Mulai Diterapkan Gantikan E-KTP, di Kediri Sudah Hampir 4 Ribu Warga Menggunakan* Artikel ini telah tayang di *SuryaMalang.com* dengan judul *KTP Digital Mulai Diterapkan Gantikan E-KTP, di Kediri Sudah Hampir 4 Ribu Warga Menggunakan*,

- <https://suryamalang.tribunnews.com/2023/02/16/ktp-digital-mulai-diterapkan-gantikan-e-ktp-di-kediri-sudah-hampir-4-ribu-warga-menggunakan>. Penulis: Luthfi Husnika | Editor: Dyan Rekohadi.
<https://suryamalang.tribunnews.com/2023/02/16/ktp-digital-mulai-diterapkan-gantikan-e-ktp-di-kediri-sudah-hampir-4-ribu-warga-menggunakan>
- Mohammad Atik Fajarudin. (2022, January 2). *Survei: Kepercayaan Rakyat ke Pemerintah Indonesia Tertinggi ke-4 di Dunia*. Nasional.Sindonews.Com. Survei: Kepercayaan Rakyat ke Pemerintah Indonesia Tertinggi ke-4 di Dunia Artikel ini telah diterbitkan di halaman SINDOnews.com pada Kamis, 20 Januari 2022 - 04:49 WIB oleh Mohammad Atik Fajardin dengan judul "Survei: Kepercayaan Rakyat ke Pemerintah Indonesia Tertinggi ke-4 di Dunia". Untuk selengkapnya kunjungi: <https://nasional.sindonews.com/read/661945/15/survei-kepercayaan-rakyat-ke-pemerintah-indonesia-tertinggi-ke-4-di-dunia-1642636910> Untuk membaca berita lebih mudah, nyaman, dan tanpa banyak iklan, silahkan download aplikasi SINDOnews. - Android: <https://sin.do/u/android> - iOS: <https://sin.do/u/ios>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
- Pamadi, J. D. P., Dewi, D. S. K., & Dj, E. W. (2022). EVALUASI IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI PONOROGO. *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(4), 756–768.
- Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi Pada Pemerintahan Desa Bulu Timoreng). *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(3), 130–139.
- Rahmadika, H., & Riauan, M. A. I. (2022a). Manajemen Corporate Social Responsibility GraPari Kota Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. *Journal of Communication Management and Organization*, 1(01), 1–13.
- Rahmadika, H., & Riauan, M. A. I. (2022b). Manajemen Corporate Social Responsibility GraPari Kota Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. *Journal of Communication Management and Organization*, 1(01), 1–13.
- Rangga. (2022, November 30). *Indonesia Naik 11 Peringkat Hasil Survei e-Government PBB*. Menpan.Go.Id. [https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-11-peringkat-hasil-survei-e-government-pbb#:~:text=JAKARTA%20%2D%20United%20Nations%20\(UN\),urutan%20107%20di%20tahun%202018](https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-11-peringkat-hasil-survei-e-government-pbb#:~:text=JAKARTA%20%2D%20United%20Nations%20(UN),urutan%20107%20di%20tahun%202018)
- Saputra, D. H., Sutiksno, D. U., Kusuma, A. H. P., Romindo, R., Wahyuni, D., Purnomo, A., & Simarmata, J. (2020). *Digital Marketing: Komunikasi Bisnis Menjadi Lebih Mudah*. Yayasan Kita Menulis.
- Times Indonesia. (2023, February 2). *Pemprov Jatim Raih Penghargaan Kepatuhan Pelayanan Publik 2022 Zona Hijau*. <https://timesindonesia.co.id/pemerintahan/444757/pemprov-jatim-raih-penghargaan-kepatuhan-pelayanan-publik-2022-zona-hijau>
- Widanti, N. P. T. (2022a). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
- Widanti, N. P. T. (2022b). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
- Yovita. (2023, February 25). *Implementasi Penerapan E-Government, Sistem Pemerintahan Riau yang Moderen*. Wwv.Kominfo.Go.Id. https://www.kominfo.go.id/content/detail/8522/implementasi-penerapan-e-government-sistem-pemerintahan-riau-yang-moderen/0/sorotan_media