

# INOVASI PELAYANAN PUBLIK SMART PRESENSI BERBASIS ELEKTRONIK GOVERNANCE DI KANTOR KECAMATAN WANARAYA KABUPATEN BARITO KUALA

**Arsyil Wardana<sup>1\*</sup>, Deli Anhar<sup>2</sup>, Normajatun<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 16120003

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 0010106291

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 11161163031

\*email: [arsyilwardana7@gmail.com](mailto:arsyilwardana7@gmail.com)

**Abstract.** The purpose of this research is to find out the picture of Smart Presence Innovation based on Electronic Governance and to identify supporting and inhibiting factors in Smart Presence Innovation based on Electronic Governance at Wanaraya Sub-District Office, Barito Kuala Regency. The research method uses a qualitative approach to the type of descriptive research. Data was collected by documentation and interviews with two informants. The sample is determined using a purposive sampling technique. Data analysis uses data reduction, data display, data verification and flux. The results showed that the Smart Presence Innovation based on Electronic Governance has run well as expected by the Barito Kuala Regional Government, but there are still some inhibiting factors in the Smart Presence Public Service Innovation that must be improved in the future.

**Keywords:** *Service Innovation, Smart Presence, Elektronik Governance*

**Abstrak.** Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Inovasi Pelayanan publik Smart Presensi Berbasis Elektronik Governance serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam Inovasi Pelayanan publik Smart Presensi Berbasis Elektronik Governance Di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan dokumentasi dan wawancara kepada dua orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik sampling purposive. Analisis data menggunakan reduksi data, menampilkan data, verifikasi data dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan publik Smart Presensi Berbasis Elektronik Governance sudah berjalan dengan baik sesuai dengan yang ingin di harapkan Pemerintah Daerah Barito Kuala, namun masih terdapat beberapa faktor penghambat dalam Inovasi Pelayanan publik Smart Presensi yang harus diperbaiki kedepannya.

**Kata Kunci :** *Inovasi Pelayanan, Smart Presensi, Elektronik Governance*

## **Pendahuluan**

Di zaman sekarang nyaris tidak lepas dengan yang namanya dari teknologi, hampir merata dari segala aspek kehidupan, baik itu dari segi hal pengetahuan, ekonomi, budaya, ataupun teknologi. Di zaman yang semakin modern, yang hanya biasanya mengerjakan sesuatu dengan alat tradisional sekarang sudah mampu menggunakan berbagai macam teknologi seperti komputer, handphone yang berbasis android, dan sebagainya.

Di zaman modern saat ini banyak hal berkembang baik dari sisi pemerintahan, pendidikan, ekonomi, budaya maupun teknologi. Tidak diragukan lagi, berbagai macam teknologi baik dalam hal Pemerintahan, Pendidikan, Ekonomi, Budaya maupun teknologi mampu mempermudah kita dalam berbagai macam hal. Oleh karena itu seiring berkembangnya zaman saat ini teknologi informasi dan komunikasi tidak lepas dari aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai macam sektor yang mengalami perubahan.

Begitupun juga dari sektor pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik maka rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal ini dapat memberikan indikasi bahwa pelayanan publik merupakan sebuah proses rangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk pemenuhan kebutuhan dasar bagi setiap warga Negara. Karena itu dalam hal pelayanan, informasi, serta pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Maka Berdasarkan Perpres 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik oleh dari itu Pemerintah Kabupaten Barito Kuala telah melakukan salah satu upaya pemberdayaan ASN melalui model partisipasi ASN dalam rangka pemamfaatan teknologi infomasi, hal ini memberikan kemudahan kepada ASN itu sendiri dalam hal presensi kehadiran dan E-kinerja. Tidak hanya pemerintah Kabupaten Barito Kuala yang telah melakukan pemberdayaan ASNnya dengan cara pemamfaatan Teknologi Informasi tetapi juga di lakukan oleh Pemerintahan Provinsi Jawa Barat yang melakukan peningkatan kedisiplinan ASN dengan hal yang serupa seperti Pemerintah Kabupaten Barito Kuala dengan cara pemamfaatan teknologi informasi, dengan hal ini juga sistem presensi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat lebih akurat dan efisien dan laporan kehadiran ASN lebih transparan dan pengumpulan data kinerja pegawai agar lebih mudah dan tidak mudah hilang.

Maka dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Barito Kuala memanfaatkan teknologi informasi salah satunya yaitu dengan membuat aplikasi *Smart Presensi*. *Smart Presensi* berkembang dengan seiring adanya media digital. Kini dalam hal presensi kehadiran ASN dapat di akses melalui aplikasi yang berbasis *Global Positioning Sytem (GPS)* yang di tanamkan ke gadget ASN itu sendiri.

*Smart Presensi* dicanangkan untuk membantu Pemerintah di Kantor Kecamatan Wanaraya dalam hal presensi kehadiran ASN agar lebih cepat, tepat, akurat, dan efisien dan transparan agar mempermudah ASN dalam hal Presensi dan E-kinerja. Oleh karena itu berdasarkan kebijakan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dijabarkan dalam Kep. Menpan RI No.KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai acuan untuk seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi pelayanan yang meliputi pelaksanaan prosedur, persyaratan teknis dan administratif, biaya, waktu dan dapat sekaligus melaksanakan reformasi birokrasi sejalan dengan pesatnya perkembangan zaman dan kompleknya persoalan yang dihadapi negara serta terjadinya perkembangan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Oleh karena itu melalui Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 43 Tahun 2019 tentang Tambahan Penghasilan Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Kuala. Maka sesuai dengan penilaian kehadiran dan kinerja memberikan penghasilan tambahan setiap bulan di luar gaji yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku berdasarkan capaian kinerja. Dengan penyempurnaan dari tunjangan yang telah ada dan akan menjadi satu tunjangan yang spesifik untuk memicu kinerja sekaligus menjamin keadilan dalam pembarian tunjangan. maka dengan *Smart Presensi* Pemerintah Kabupaten Barito Kuala ingin para ASN makin rajin masuk kerja tepat waktu. Dengan sistem presensi yang lebih akurat dan efisien juga diharapkan agar ASN lebih disiplin tepat waktu.

Timbulnya berbagai macam permasalahan yang di hadapi oleh pemerintah Kecamatan Wanaraya maka perlu ada kebijakan atau program yang dapat menyelesaikan masalah-masalah yang ada saat ini, maka solusi tersebutpun harus bisa datang dari pemerintahan itu sendiri, seperti di yang ada di kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala. Dalam hal menerapkan sistem presensi yang masih menggunakan sistem manual, dari hal tersebut yang di kahawatirkan membuat data-data yang tersimpan pada perangkat komputer menjadi lebih mudah hilang atau rusak.

## **Alat Dan Metode**

### **Alat**

inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai bentuk inovasi untuk meraih, pencapaian yang di harapkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metologi, dan alat baru dalam hal pelayanan masyarakat. Oleh karena itu berdasarkan kebijakan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dijabarkan dalam Kep. Menpan RI No.KEP/26/M.PAN/2/2004 sebagai acuan untuk seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi pelayanan yang meliputi pelaksanaan prosedur, persyaratan teknis dan administratif, biaya, waktu dan dapat sekaligus melaksanakan reformasi birokrasi sejalan dengan pesatnya perkembangan zaman dan kompleknya persoalan yang dihadapi negara serta terjadinya perkembangan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Maka dari itu Menurut Dwiyanto dalam Junior (2016:7) jenis-jenis inovasi pelayanan publik tebagi menjadi tiga jenis :

#### 1. Inovasi pelayanan

2. Inovasi proses

3. Inovasi sistem

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang Menurut Sugiyono (2013:63) dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data di lakukan dengan *natural setting* (kondisi alamiah), sumber data data primer dan tehnik pengumpulan data lebih banyak wawancara dan dokumentasi.

Adapun pada penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data secara langsung dan studi pustaka. Untuk pengumpulan secara langsung peneliti menggunakan, wawancara, dan dokumentasi, sebagai berikut :

### 1. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:72) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar infotmasi dan pikiran melalui tanya jawab sehingga dapat di kontruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara di dukung alat bantu buku untuk mencatat dan kamera sebagai bukti yang nyata bahwa telah melakukan wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti me wawancara beberapa orang pegawai di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala sebagai sumber data.

### 2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:82) dokumentasi adalah tehnik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan sumber-sumber data yang berhubungan dengan masalah penelitian yang ada di lokasi penelitian misalnya dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang di teliti, dan data-data pegawai lainnya.

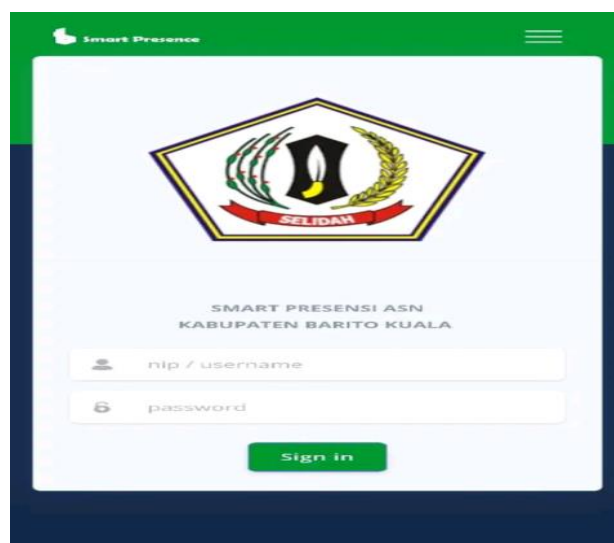
## Hasil dan Pembahasan

### 1. Proses Implementasi Inovasi Pelayanan publik Smart Presensi Berbasis Elektronik Governance Di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala

Inovasi pelayanan publik Smart Presensi ini adalah aplikasi absen digital yang menggunakan via GPS dan capture foto. Dengan menggunakan Smart Presensi maka laporan kehadiran dapat di monitor di setiap harinya secara cepat dan akurat. Aplikasi Smart Presensi ini dapat di akses melalui website dan android. Untuk mengakses Smart Presensi ini para ASN wajib menggunakan Smartphone Android masing-masing dengan versi 5.0 keatas. Absen digital Smart Presensi ini dilakukan setiap hari kerja (masuk/pulang) pada hari senin s/d jum'at dengan ketentuan jam hari senin s/d kamis dari pukul 08.00 s/d 16.30 wita sedangkan hari jum'at pukul 07.30 s/d 11.00 wita. Berikut proses penerapan inovasi pelayanan publik Smart Presensi :

#### 1. Halaman Index Website

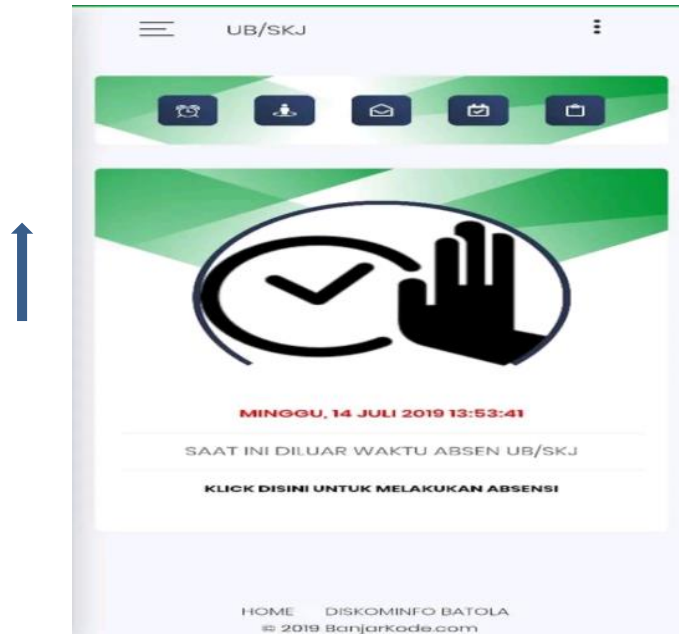
Menampilkan pilihan untuk *sign in* sebagai pegawai. *User Name* diisi dengan NIP masing-masing tanpa spasi sedangkan *Password* di isi dengan NIP atau bisa di ubah sesuai keinginan untuk menjaga keamanan data. Berikut tampilan halamannya:



Gambar 4.3 Halaman Index Website

## 2. Halaman Login Pegawai

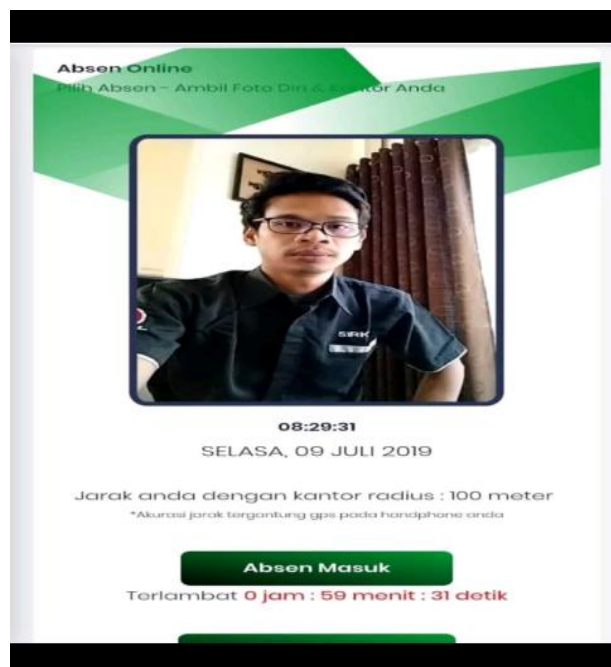
Menampilkan fitur aplikasi Smart Presensi setelah user sukses login. Dan memilih logo yang bertanda panah untuk absen (masuk/pulang) di lokasi kantor. Berikut tampilan halamannya :



Gambar 4.4 Halaman Login

## 3. Halaman Presensi Pegawai

Menampilkan halaman website untuk mengisi presensi pegawai saat masuk/pulang dengan cara mengcapture foto close up di lokasi kerja agar sistem menerima bahwa pegawai yang bersangkutan sudah absen. Berikut tampilan halamannya :



Gambar 4.5 Halaman Presensi Pegawai

## **2. Inovasi Pelayanan Publik Smart Presensi Berbasis Elektronik Governance Di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala**

Badan Kepegawaian Kabupaten Barito Kuala membuat sebuah terobosan inovasi pelayanan kepegawaian tentang Smart Presensi. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2019 tentang pembayaran tunjangan Tambahan penghasilan pegawai (TPP) Kabupaten Barito Kuala sebagai acuan dasar hukum dalam membuat inovasi pelayanan publik Smart Presensi berbasis elektronik Governance. Smart Presensi sendiri mulai di rilis aktif di gunakan pada tanggal 01 Oktober 2019. Aplikasi Smart Presensi di ciptakan guna memberikan kemudahan kepada seluruh aparatur sipil negara yang saat ini di tuntut dalam kepuasan pelayanan kepada masyarakat sehingga terciptanya good governance.

Maka penelitian ini di lakukan bertujuan untuk mengetahui Jenis Inovasi Pelayanan Publik Smart Presensi Berbasis Elektronik Governance di Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala. Oleh itu untuk mengetahui jenis inovasi pelayanan Smart Presensi yang di lakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Barito Kuala sudah sesuai dengan jenis inovasi pelayanan ada tiga jenis yaitu Inovasi proses, Inovasi pelayanan, dan Inovasi sistem.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat di ketahui bahwa dalam inovasi pelayanan ada tiga jenis yaitu inovasi proses, inovasi pelayanan, dan inovasi sistem. Dapat di ketahui bahwa dari inovasi proses yang terjadi yang dulunya sistem presensi yang di lakukan oleh Apartur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Wanaraya hanya manual menggunakan presensi tulis tangan sekarang sudah menggunakan presensi yang berbasis elektronik via GPS. Maka dalam hal ini merupakan inovasi yang terkait prosesnya agar dalam pelaksanaannya lebih tepat sasaran dan efisien. Inovasi yang berbentuk elektronik tersebut berpengaruh secara langsung terhadap kedisiplinan pegawai dan alur birokrasi yang semakin baik. Maka dari hal ini dengan inovasi prosesnya berpengaruh secara langsung terhadap kedisiplinan pegawai dan alur birokrasi yang semakin baik. Sedangkan di tinjau dari aspek inovasi pelayanan Dalam suatu standar pelayanan publik memberikan suatu tolak ukur yang dapat di gunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hal terbutlah timbul digunakannya standar pelayanan publik sebagai tolak ukur dalam pemberian pelayanan yang membuat setiap instansi pemerintah wajib memiliki standar pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang optimal. Ketiadaan standar pelayanan publik dapat berakibat pada tidak terciptanya pelayanan yang baik pada masyarakat karena tidak adanya tolak ukur secara pasti didalam pemberian pelayanan tersebut. Yang dulunya pelayanan kurang optimal karena disebabkan kurangnya kehadiran pegawai yang berakibat kepada kurang optimalnya pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Oleh karena hal tersebutlah yang membuat Pememerintah Daerah Kabupaten Barito Kuala membuat suatu inovasi pelayanan Smart Presensi berbasis elektronik agar ASN dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, dapat di simpulkan bahwa dalam inovasi pelayanannya Smart Presensi ini memberikan hal yang baik bagi pelayanan di Kantor Kecamatan Wanaraya karena ASN yang hadir lebih tepat waktu dan tidak bisa mencuri waktu untuk tidak hadir berkerja dan juga Inovasi Pelayanan Smart Presensi ini lebih baik dari yang presensi yang dulu yaitu presensi manual yang lebih mudah untuk di manipulasi atau menitipkan presensi kehadiran kerja kepada teman sesama ASN. Sedangkan di tinjau dari inovasi sistemnya Dalam kemajuan teknologi di masa kini menjadikan teknologi informatika sebagai salah satu kebutuhan pokok dalam sistem pelayanan publik agar terciptanya sistem pelayanan yang prima. Yang dulunya sistem pelayanan publik yang kurang prima, khususnya dalam hal presensi. Kini dengan adanya penggunaan teknologi informatika dalam pelayanan publik khususnya pada sistem presensi yang membuat inovasi pelayanan Smart Presensi ini di harapkan dapat mempercepat sistem pelayanan tersebut, maka dapat di simpulkan bahwa dalam Inovasi Sistemnya Smart Presensi ini sudah sangat baik karena dalam penerapannya inovasi ini membuat kehadiran ASN meningkat sesuai dengan jam kerja dan terciptanya pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

## **3. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Smart Presensi**

Dalam pelaksanaannya inovasi pelayanan Smart Presensi ini masih terdapat hambatan-hambatan yang mengganggu jalannya proses inovasi pelayanan tersebut. Berikut beberapa faktor penghambat jalannya inovasi pelayanan Smart Presensi ini :

1. Sistem Sirver Yang Sering Down.

Dimana dalam pelaksanaannya inovasi Smart Presensi ini sering terjadi yang namanya eror yang di sebabkan oleh banyaknya para ASN yang mengakses pada waktu pagi hari saat masuk kerja dan waktu sore hari saat jam pulang kerja yang berdampak pada downnya sirver.

## 2. Jaringan Internet Yang Sulit.

Dimana dalam pelaksanaannya jaringan internet yang lelet menyebabkan seringnya para ASN terlambat dalam presensi karena posisi Kantor Kecamatan Wanaraya yang masih berada di daerah sulit dalam jangkauan sistem jaringan internet.

## 3. Pegawai Yang Tidak Berdomisili Di Wilayah Kerja Kecamatan Wanaraya

Dimana dalam pelaksanaannya pegawai berdomisili di Banjarmasin atau Marabahan karena mengejar waktu untuk tepat waktu menggunakan Smart Presensi pada jam masuk kerja yang sudah di tetapkan yaitu jam 08.00 wita kalau melewati batas waktu absen digital ada pemotongan tunjangan tambahan penghasilan (TPP).

## 4. Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Smart Presensi

Dalam pelaksanaannya inovasi pelayanan Smart presensi ini juga mempunyai faktor pendukung . Berikut ada beberapa faktor pendukung dalam jalannya Inovasi Pelayanan Smart Presensi ini :

### 1. Kualitas Pelayanan.

Dengan adanya inovasi pelayanan Smart Presensi ini berpengaruh langsung pada meningkatnya kualitas pelayanan yang di berikan terhadap masyarakat Kecamatan Wanaraya semakin optimal.

### 2. Kedisiplinan.

Dengan adanya adanya inovasi pelayanan Smart Presensi ini secara langsung memberikan dampak pada kedisiplinan ASN dalam kehadiran kinerja yang semakin baik.

### 3. peningkatan Kesejahteraan Pegawai.

Dengan adanya inovasi pelayanan Smart Presensi ini ada peningkatan kesejahteraan para ASN dalam Bentuk Pembayaran TPP (Tambahan Penghasilan Pegawai) sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2019 Tentang pembayaran tunjangan tambahan penghasilan pegawai (TPP) Kabupaten Barito Kuala.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan dapat diketahui dan disimpulkan bahwa :

1. Dalam Penerapan dan penggunaan Inovasi Pelayanan Publik Smart Presensi ini sudah melaksanakan berbagai jenis inovasi di lihat dari jenis inovasi pelayanan publik yaitu inovasi proses, inovasi pelayanan, dan inovasi sistem. Maka dari jenis jenis inovasi prosesnya yaitu dari yang dulunya sistem presensi yang di lakukan oleh Apartur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Wanaraya hanya manual menggunakan sistem presensi tulis tangan sekarang sudah menggunakan sistem presensi yang berbasis elektronik yang secara langsung berpengaruh terhadap kedisiplinan ASN terhadap kehadiran kerja dan alur birokrasi yang menjadi semakin baik, Sedangkan dari jenis inovasi pelayanannya yaitu proses pelayanannya menjadi lebih baik pada masyarakat sebab ASN yang Lebih tepat waktu dalam kehadiran kerja dan memberikan pelayanan yang maksimal, dan dari jenis inovasi sistem nya yaitu sesuai dengan kemajuan teknologi di masa kini menjadikan teknologi informatika sebagai salah satu kebutuhan pokok dalam pelayanan publik agar terciptanya pelayanan yang prima dan membuat kehadiran ASN meningkat, dan ketika masyarakat ingin berurusan ke kantor Kecamatan Wanaraya langsung terlayani dengan maksimal.
2. Ada beberapa faktor penghambat dan faktor pendukung dalam inovasi pelayanan Smart Presensi ini yaitu dalam faktor penghambat inovasi pelayanan Smart Presensi ini sering terjadinya eror akibat downnya sirver karena banyaknya ASN yang mengakses pada jam kerja, bigitu pula dengan tidak di dukungnya dengan sistem jaringan internet yang masih sulit. Sedangkan faktor pendukung inovasi pelayanan Smart

Presensi ini yaitu meningkatnya kedisiplinan pegawai terhadap kehadiran kinerja yang berdampak pada pelayanan masyarakat yang semakin baik dan meningkatnya kesejahteraan pegawai melalui tunjangan tambahan penghasilan pegawai (TPP).

## DAFTAR PUSTAKA

- Wibawa, Samudra. 2009. *Administrasi Negara : Isu-Isu Kontemporer*, GRAHA ILMU. Yogyakarta
- Suaedi, Falih, Wardianto, Bintoro. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara : Reformasi Birokrasi dan E-Government*, GRAHA ILMU. Yogyakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, ALFABETA, Cv. Bandung
- Agus, D. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*, UGM Press. Yogyakarta.
- Litjan, P, S, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Ratminto dan Atik, S, W. 2006. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Suwarno, Y. 2008 . *Inovasi Di Sektor Publik*, STIA-LAN Press. Jakarta

Tim Fisip Uniska. 2019. *Panduan Penulisan Skripsi*. UNISKA. Banjarmasin

### Peraturan Perundang-Undangan

- Kep. Menpan RI No.KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 43 Tahun 2019 tentang Tambahan Penghasilan Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Kuala
- Perpres 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

### Jurnal

- Lestari, P. Pratiwi, U. dan Ulfah, P. 2019. Identifikasi Faktor Organisasional dalam Pengembangan “E-Governance” pada Organisasi Pengelola Zakat. *eJurnal Sosial dan Pembangunan*. 31 (1): 221–228.
- Marten Prasetyo Junior. 2016. Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di BPPT Kota Semarang). *Journal of Political and Government Studies*. 5 (3): 1–20.
- Bella Kharisma. 2018. Implementasi Penerapan E-Government Dalam Strategi Mendapatkan Partisipasi Masyarakat Di Provinsi Riau. *Jurnal Dinamika Pemerintah*. 1 (1): 1–24.
- Nurfaisal, M. D. 2019. Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Penggunaan Aplikasi Laporan Sleman Sebagai Layanan Aduan Masyarakat). *Jurnal APPPTMA*. (8): 1–8.