

**DASAR HUKUM BAGI *E-GOVERNMENT* DI INDONESIA:
STUDI PEMETAAN HUKUM PADA PEMERINTAH DAERAH**

Didiek Dwiyanto

Widyaiswara Ahli Madya

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Timur

didiekdwiyanto64@gmail.com

ABSTRAK

Indonesia mulai serius memanfaatkan teknologi informasi dalam pemerintahan ketika diterbitkan Instruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Hadirnya *E-Government* memberikan kesempatan yang luas bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan badan-badan publik secara elektronik tanpa terhalang oleh jarak serta waktu, dan sebaliknya badan-badan publik akan mudah menjalin komunikasi dengan masyarakat. Penerapan *E-Government* dalam konstruk interaksi antara pemerintah dan warga mempunyai tujuan yang lebih luas yaitu pemberdayaan proses demokrasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui klasifikasi utama *E-Government* pada pemerintah daerah tepatnya 34 provinsi di Indonesia. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasilnya penerapan *E-Government* pada 34 provinsi di Indonesia mayoritas masih pada tahapan *E-Information* kemudian *E-Service* dan masih sedikit provinsi yang menunjukkan komitmen untuk menerapkan *E-Participation*. Penelitian ini masih bersifat deskriptif sehingga penelitian selanjutnya perlu mengembangkan pemetaan dalam skala yang lebih luas dan berjenjang (pemerintah pusat, lembaga, provinsi, kabupaten/kota). Hal ini perlu dilakukan agar menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pemerintah dalam menerapkan *E-Government*.

Kata kunci: *Pemetaan, Implementasi E-Government, Pemerintah daerah*

A. PENDAHULUAN

Sejak 1990-an, beberapa negara di dunia telah menggunakan teknologi informasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, antara lain: Amerika Serikat, Kanada, Selandia Baru, Australia, Inggris, dan beberapa negara di Asia lainnya, seperti Jepang dan Singapura (Herdiansyah, 2013). Indonesia mulai serius memanfaatkan teknologi informasi dalam pemerintahan ketika diterbitkan Instruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Tujuan Inpres ini adalah mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis pada penggunaan elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (BAPPENAS, 2009).

Menurut Presiden Republik Indonesia ke-7, Joko Widodo, hadirnya *E-Government* akan memberikan kesempatan yang luas bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan badan-badan publik secara elektronik tanpa terhalang oleh

jarak serta waktu, dan sebaliknya badan-badan publik akan mudah menjalin komunikasi dengan masyarakat. Sehingga konsultasi dan komunikasi akan dapat dilakukan dengan cepat (Kemensetneg, 2015). Ini artinya, penggunaan TIK dalam pemerintahan akan menjadikan pemerintah lebih efisien, layanan yang lebih baik kepada warga, dan meningkatkan proses demokrasi (Gronlund, 2002).

Pada awal pengembangan *E-Government*, Indonesia masuk kategori sedang pada *E-Government Development Index* (EGDI) sejak 2003 hingga 2016. Bahkan, EGDI Indonesia pernah berada di bawah rata-rata ASEAN, ASIA, dan dunia, yaitu pada tahun 2005, 2008, 2010, dan 2016. Kemudian mulai bangkit kembali dengan masuk di kategori tinggi serta nilainya melebihi rata-rata untuk wilayah sub-regional, regional, dan dunia dengan poin 0,52580 pada tahun 2018 dan poin 0,66120 di tahun 2020 (PBB, 2020). Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mempredikatkan negara-negara yang mendapatkan poin lebih dari 0,75 sebagai *Very High* EGDI, untuk poin 0,50 sampai 0,75 sebagai *High* EGDI, poin 0,25 sampai 0,50 sebagai *Middle* EGDI, dan kurang dari 0,25 sebagai *Low* EGDI. Jika melihat perkembangan *E-Government* dalam dua tahun terakhir ada peningkatan yang signifikan. Dimana pada tahun 2020, hasil survei PBB tersebut menunjukkan bahwa Indonesia berada di rangking 88 dari 193 negara. Indonesia mengalami peningkatan 19 peringkat dari penilaian sebelumnya pada tahun 2018, di mana berada pada rangking 107 (MENPANRB, 2020).

Deputi bidang Kelembagaan dan Tata Laksana Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), Rini Widyantini, mengungkapkan bahwa keberhasilan tersebut, tidak terlepas dari komitmen pemerintah Indonesia yang terus memperbaiki tata kelola pemerintahan berbasis TIK (MENPANRB, 2020). Komitmen ini dibuktikan dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Berdasarkan peraturan ini maka seluruh penyelenggara pemerintahan mulai dari pusat hingga daerah diharuskan untuk menerapkan *E-Government* secara terintegrasi dalam pengelolaan pemerintahan dan pelayanan masyarakat (Kominfo, 2018).

Penilaian secara internasional *E-Government* Indonesia telah menunjukkan hasil yang menggembirakan dengan masuk kategori tinggi pada EDGI. Sementara itu, di tingkat nasional indeks SPBE juga menunjukkan peningkatan, yaitu meningkat 0,20 poin dari tahun sebelumnya sebesar 1,98 (MENPANRB, 2020). Kabar baiknya lagi adalah berdasarkan hasil evaluasi SPBE tahun 2019, mayoritas provinsi yang berpartisipasi mendapatkan predikat baik. Adapun aspek yang dinilai adalah kebijakan tata kelola, kebijakan layanan, kelembagaan, strategi dan perencanaan, TIK, layanan administrasi pemerintahan, dan layanan publik (SPBE, 2019). Lebih jelasnya terkait hasil evaluasi SPBE tingkat provinsi tahun 2019 dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. Hasil Evaluasi SPBE Tingkat Provinsi Tahun 2019
(Sumber : SPBE, 2019)

Dari gambar 1 dapat dijelaskan bahwa sebanyak 19 pemerintah provinsi di Indonesia berpartisipasi mengikuti evaluasi SPBE tahun 2019. Dua provinsi, yaitu Jawa Tengah dan Riau berhasil mendapatkan predikat sangat baik dengan nilai indeks SPBE sebesar 3,85 dan 3,51. Selanjutnya, 9 provinsi mendapatkan predikat baik dan 6 provinsi predikat cukup. Sedangkan, tiga provinsi lainnya masih dalam kategori kurang, yaitu Jambi (1,61), Sulawesi Barat (1,61), dan Kalimantan Utara (1,78).

Berbagai capaian positif dari Indonesia (pemerintah pusat dan daerah) dalam mengembangkan *E-Government* tersebut merupakan sebuah prestasi, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi karena sebagian besar *E-Government* berada di tahap pengembangan aplikasi yang fokus pada penyediaan website dan layanan informasi saja (Nugraha, 2018). Lebih lanjut evaluasi MENPANRB juga menemukan bahwa mayoritas instansi pemerintah dalam mengembangkan *E-Government* yang masih bersifat layanan elektronik (Rohman, 2020). Padahal dimensi lainnya yang tidak kalah penting adalah *E-Participation*. Karena penerapan *E-Government* tidak semata penerapan TIK dalam tata kelola pemerintahan. Penerapan *E-Government* dalam konstruk interaksi antara pemerintah dan warga mempunyai tujuan yang lebih luas yaitu pemberdayaan proses demokrasi masyarakat (Santoso, Nugroho, dan Permanasari, 2014). Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini untuk mengetahui klasifikasi utama penerapan *E-Government* pada pemerintah daerah di Indonesia.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang berhasil dihimpun untuk dijadikan acuan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Penilaian Penerimaan *E-Government* di Indonesia (Oktavia, 2020)

Penelitian ini melakukan eksplorasi terhadap faktor yang dapat memberikan dampak terhadap penggunaan layanan *E-Government* yang ada di Indonesia. Model yang digunakan untuk evaluasi faktor yaitu kolaborasi framework UTAUT dan GAM. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, faktor *Performance Expectancy (PE)*,

Perceived image (PI) dan *Perceived functional benefit (PFB)* memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat untuk menggunakan *E-Government*.

2. Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui *E-Government* Pada *New Normal* dan Reformasi Regulasi Birokrasi (Lumbanraja, 2020)

Penelitian ini hendak mengkaji urgensi transformasi pelayanan publik pada masa *New Normal* melalui *E-Government* menggunakan metode yuridis normatif. Hasilnya, penggunaan *E-Government* di Indonesia masih jauh di bawah negara Singapura. Indonesia perlu mengoptimalkan penggunaan model integrasi vertikal dan integrasi horizontal yang menghadirkan *network service* layanan satu pintu yang membutuhkan transformasi pelayanan publik dari model *Old Administration Public* menuju *New Public Service*. Hal ini perlu juga ditunjang dengan adanya reformasi regulasi di bidang Administrasi Negara untuk meningkatkan sinergitas dan harmonisasi antar lembaga pemerintah, sehingga tidak terjadi tumpang tindih kewenangan dan konflik antar lembaga yang dapat menghambat pemberian layanan kepada masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Oktavia (2020) lebih menekankan pada faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat untuk memanfaatkan *E-Government*. Sementara penelitian Lumbanraja (2020) fokus pada pelayanan publik di *new normal* berbasis *E-Government*. Penelitian terdahulu belum ada yang membahas terkait pemetaan *E-Government*, sehingga penelitian ini penting untuk dilakukan. Terlebih lagi penelitian ini berfokus pada pemetaan *E-Government* yang dikembangkan oleh pemerintah daerah, tepatnya pada 34 provinsi di Indonesia. Hasil penelitian ini tentu akan sangat membantu pemerintah dalam mengembangkan *E-Government* di Indonesia.

Definisi *E-Government*

E-Government diartikan sebagai pemanfaatan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan (Forman, 2005). Lebih lanjut Hofmann, Rackers, dan Beckers (2012) menambahkan bahwa *E-Government* merupakan suatu instrumen yang mendukung pertukaran informasi yang diperlukan antara pelanggan (warga) dan pemerintah berdasarkan teknologi informasi. Kemudian Indrajit (2006) menyebutkan bahwa terdapat tiga kesamaan karakteristik dari penguasaan *E-Government*, yaitu (1) merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat maupun kalangan lainnya yang memiliki kepentingan, (2) melibatkan penggunaan teknologi informasi khususnya internet, dan (3) memperbaiki kualitas pelayanan.

E-Government dapat menjadi populer hingga saat ini dikarenakan adanya manfaat yang signifikan kepada pemerintah dan masyarakat, seperti penyampaian kualitas layanan publik, memfasilitasi partisipasi aktif warga dalam pemerintahan, dan memperluas jangkauan (PBB, 2008). Sehingga kehadiran *E-Government* dianggap sebagai cara yang efektif untuk menciptakan nilai publik bagi warga. Sementara Gronlund (2002) menyebutkan secara eksplisit bahwa *E-Government* memiliki tiga tujuan utama, yaitu (1) pemerintah yang lebih efisien, (2) layanan

yang lebih baik kepada warga, dan (3) meningkatkan proses demokrasi.

Klasifikasi Utama *E-Government*

Klasifikasi utama untuk dimensi *E-Government* adalah *E-Information*, *E-Services*, dan *E-Participation* (Lee, Chang, dan Berry, 2011; Manoharan 2013; Nam, 2014). *E-Information* adalah sistem layanan informasi yang hanya menyediakan atau menampilkan informasi kepada warga. Kekurangan dari *E-Information* yaitu, informasi yang tersedia terbatas, lambat, tidak akurat, dan tidak memberikan interaksi secara langsung. Akhirnya, pengguna merasakan ketidaknyamanan atas layanan informasi tersebut sehingga sikap dan perilaku pengguna terhadap *E-Information* tidak menimbulkan *feedback* (Wijaya dan Siswanto, 2016). *E-Services* adalah perbuatan, usaha, atau pertunjukan yang pengirimannya berbasis teknologi informasi. *E-Services* mempunyai tiga komponen utama, yaitu penyedia layanan, penerima layanan, dan saluran pelayanan yang menggunakan teknologi informasi (Rowley, 2006). Jeong (2007) menambahkan *E-Services* merupakan layanan *online* yang memungkinkan adanya transaksi antara penyedia layanan dengan penerima layanan. *E-Participation* adalah keterlibatan aktif warga dalam penyampaian gagasan (*bottom up*) yang kemudian menjadikan mereka produsen daripada sekedar konsumen dalam sebuah kebijakan. Tujuan *E-Participation* adalah memperluas jangkauan untuk meningkatkan partisipasi warga, penggunaan teknologi untuk memfasilitasi teknik komunikasi yang berbeda-beda di masyarakat, dan menyediakan informasi yang relevan dan lebih mudah dipahami warga agar mereka bersedia terlibat lebih mendalam (Macintosh, 2004 dalam Moreno dan Traverso, 2010).

C. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Menurut Sudjana (2001) penelitian deskriptif bertujuan membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat. Sementara pendekatan kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Anggito dan Setiawan, 2018).

Tahapan Penelitian

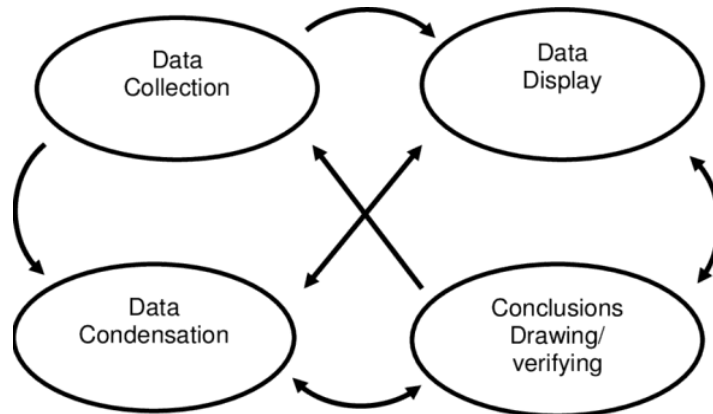
Adapun tahapan penelitian ini (Moleong (2012), adalah (1) tahap persiapan, yaitu menyusun rancangan penelitian; (2) tahap lapangan, yaitu mengumpulkan data di lapangan; (3) tahap analisis data, yaitu melakukan analisis terhadap data yang sudah dikumpulkan kemudian menarik kesimpulan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui dokumentasi. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2018). Peneliti melakukan pengumpulan data *E-Government* yang dimiliki oleh 34 pemerintah provinsi di Indonesia yang tersedia di *Google Play*.

Analisis Data

Penelitian ini dalam menganalisis data mengacu pada metode yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yaitu:



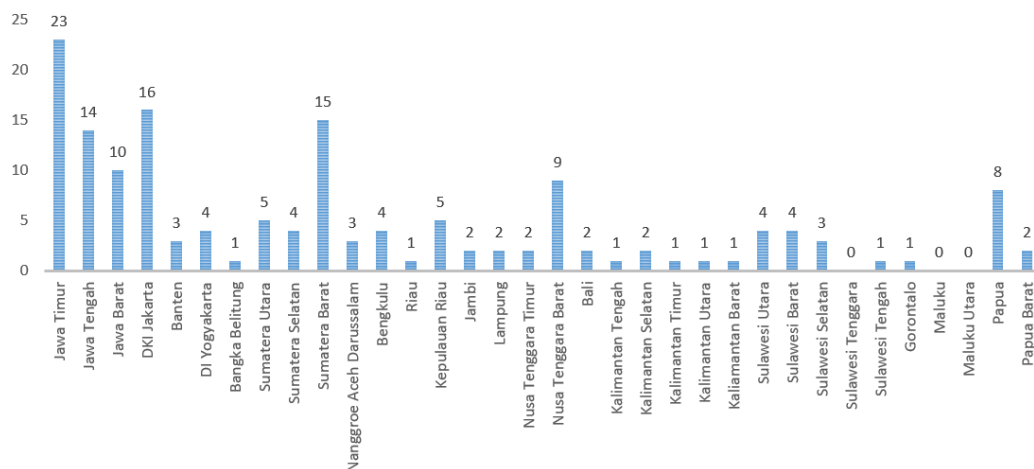
Gambar 1 Interactive Model
(Sumber : Miles, Huberman, dan Saldana, 2014)

Pengumpulan data (*data collection*) *E-Government* diperoleh melalui *Google Play*. Kemudian mengelompokkan data (*data display*) untuk disederhanakan sehingga lebih memperjelas hasil data yang diinginkan. Alur selanjutnya adalah penyajian data, yaitu pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi yang dapat digambarkan dalam bentuk grafik, bagan, dan bentuk lainnya sehingga akan semakin mudah dipahami. Dari awal pengumpulan data, analisis kualitatif menginterpretasikan hal-hal apa yang tidak berpola, penjelasan-penjelasan, alur kausal dan proposisi. Kesimpulan akhir tidak akan datang hingga pengumpulan data berakhir, tergantung pada ukuran catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan dan metode pencarian yang digunakan, daya tarik peneliti, dan batas-batas lain yang dapat ditemukan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah hasil penelitian terkait pemetaan *E-Government* yang terbagi atas tiga klasifikasi utama pada 34 provinsi di Indonesia, yaitu:

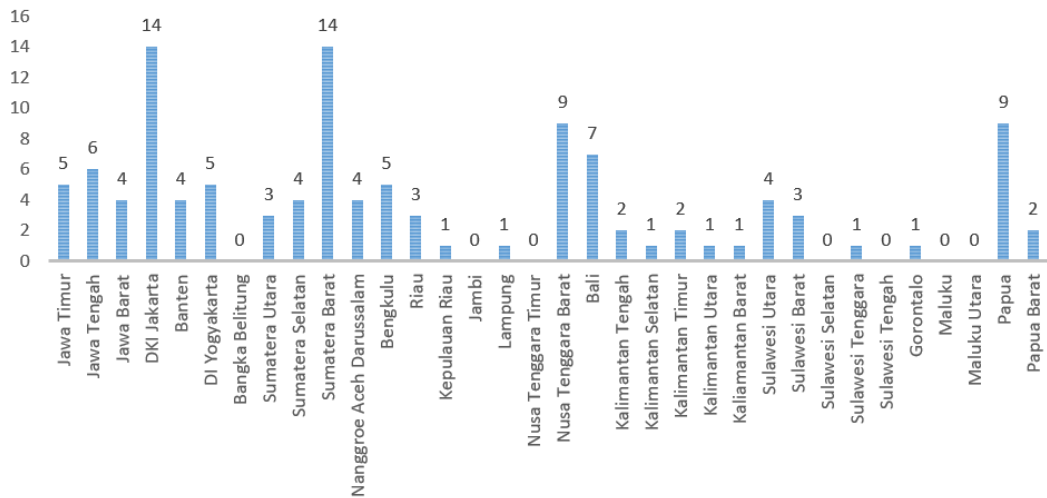
E-Information



Gambar 2. Klasifikasi *E-Government* dimensi *E-Information*

Pada gambar 2 memperlihatkan bahwa pemerintah daerah di Indonesia yang memiliki *E-Government* untuk dimensi *E-Information* terbanyak adalah Provinsi Jawa Timur, yaitu 23. Kemudian disusul DKI Jakarta (16), Sumatera Barat (15), Jawa Tengah (14), Jawa Barat (10), Nusa Tenggara Barat (9), dan Papua (8). Sementara itu, provinsi yang belum menerapkan *E-Information* adalah Provinsi Sulawesi Tenggara, Maluku, dan Maluku Utara. Jika dicermati dengan seksama, maka pemerintah daerah (provinsi) di pulau jawa menjadi yang terbanyak dalam menerapkan *E-Government* untuk kategori *E-Information*.

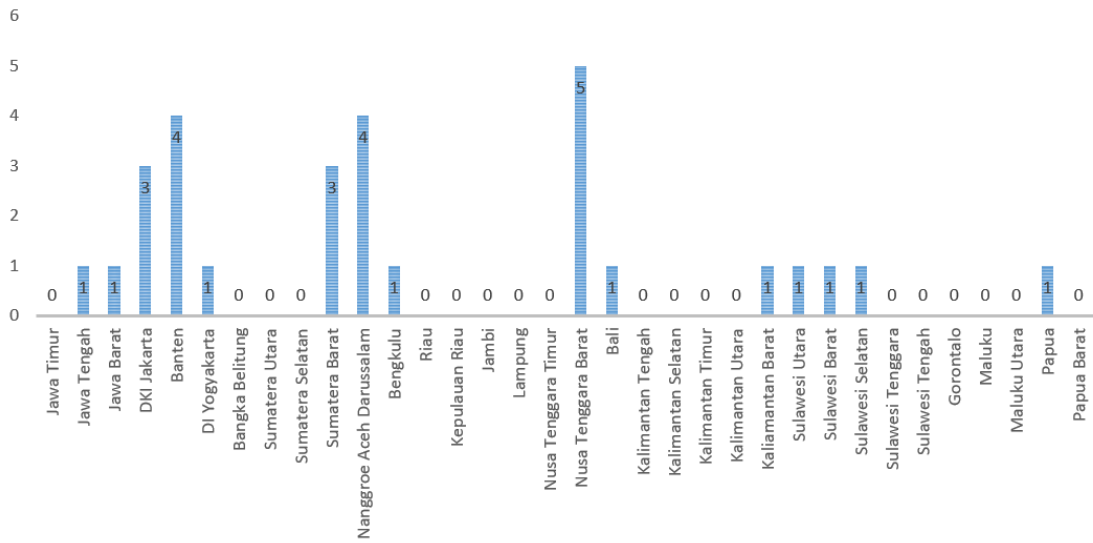
E-Service



Gambar 3. Klasifikasi *E-Government* dimensi *E-Service*

Gambar 4.2 menjelaskan bahwa pemerintah daerah di Indonesia yang menerapkan *E-Government* untuk dimensi *E-Service* terbanyak adalah dua provinsi, yaitu Provinsi DKI Jakarta dan Sumatera Barat masing-masing memiliki 14 *E-Service*. Selanjutnya, Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Papua (9), Bali (7), dan Jawa Tengah (6). Pada dimensi ini masih ada provinsi yang belum menerapkan *E-Service*, yaitu Provinsi Bangka Belitung, Jambi, Nusa Tenggara Timur, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Maluku, dan Maluku Utara.

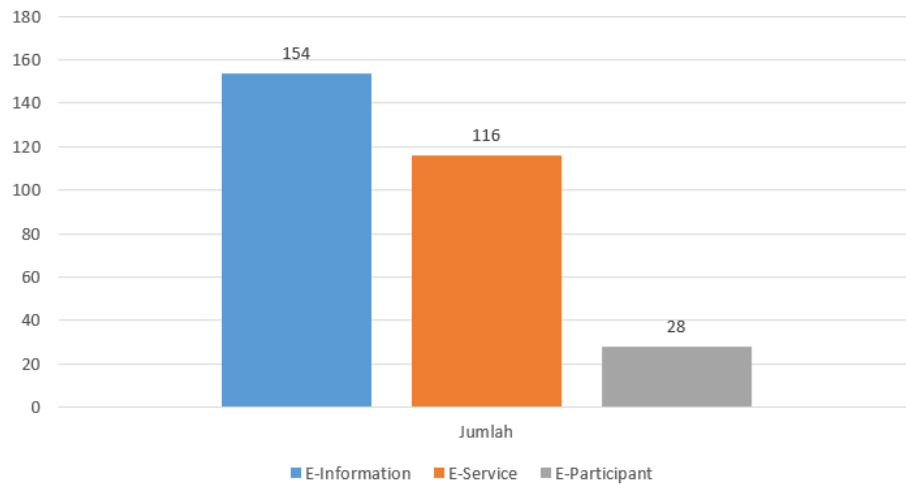
E-Participant



Gambar 4. Klasifikasi *E-Government* dimensi *E-Participant*

Pada gambar 4 memperlihatkan bahwa pemerintah daerah di Indonesia yang memiliki *E-Government* untuk dimensi *E-Participant* terbanyak adalah Provinsi Nusa Tenggara Barat (5), kemudian NAD bersama Banten (4), dan DKI Jakarta bersama Sumatera Barat (3). Sedangkan provinsi yang belum menerapkan *E-Participant* adalah Jawa Timur, Bangka Belitung, Sumatera Utara, Sumatera Selatan, Riau, Kepulauan Riau, Jambi, Lampung, Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Kalimantan Utara, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Tengah, Gorontalo, Maluku, Maluku Utara, dan Papua Barat

Jumlah Klasifikasi *E-Government*



Gambar 5. Jumlah Klasifikasi *E-Government*

Pada gambar 5 memperlihatkan bahwa *E-Government* yang diimplementasikan oleh pemerintah daerah dalam hal ini provinsi di Indonesia yang terbanyak adalah *E-Information* dengan jumlah 154, kemudian *E-Service* (116), dan yang terendah adalah *E-Participant* (28).

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan *E-Government* pada pemerintah daerah/provinsi di Indonesia masih pada tahapan *E-Information* kemudian *E-Service*. Kemudian jika dilihat pada setiap dimensi klasifikasi *E-Government*, masih sedikit provinsi yang menunjukkan komitmen dalam menerapkan *E-Participation*.

Saran

Dari penelitian diatas penulis berharap agar ada tindak lanjut bagi peneliti selanjutnya agar lebih mengembangkan pemetaan dalam skala yang lebih luas lagi baik itu dalam skala provinsi maupun daerah. Agar nantinya bisa menjadi bahan evaluasi dan masukan secara komprehensif bagi pemerintah dalam menerapkan *E-Government*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., dan Setiawan, J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- BAPPENAS, 2009. *Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government*. URL:<https://www.bappenas.go.id/id/data-dan-informasiutama/produk-hukum-peraturan-perundangan/inpres/inpres-no3-tahun2003-tentang-kebijakan-dan-strategi-nasional-pengembangan-e-government/>.
- Forman, M. 2005. Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government. *Journal E-Government and Information Technology*, Pg. 27.
- Gronlund. 2002. *Electronic Government-Design, Applications, and Management*. Hershey, PA: Idea Group.
- Herdiansyah. 2003. *Sejarah E-government*. URL:<http://ricoherdiansyah85.blogspot.com>.
- Hofmann, S., Rackers, M., dan Beckers, J. 2012. Identifying Factors of EGovernment Acceptance-A Literature Review. *Thirty Third International Conference on Information Systems*, (pp. 1-19). Orlando.
- Indrajit, R.E. 2006. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: ANDI.
- Jeong, C.H.I. 2007. *Fundamental of Development Administration*. Selangor: Scholar Press.
- Kemensetneg. 2015. *Penggunaan Sistem E-Government Syarat Pemerintah Terbuka*. URL:https://www.setneg.go.id/baca/index/penggunaan_sistem_e-government_syarat_pemerintah_terbuka.
- Kominfo. 2018. *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. URL:

- <https://bpptik.kominfo.go.id/download/peraturan-presiden-nomor-95-tahun2018-tentang-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik/>.
- Layne, K., dan Lee, J. 2001. Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*. 18 (2):122-136.
- Lee., Chang, K., dan Berry, F.S 2011. Testing the Development and Diffusion of E-government and E-democracy: A Global Perspective. *Public Administration Review*. 71 (3):444-454.
- Manoharan, A. 2013. A Study of the Determinants of County E-government in the United States. *The American Review of Public Administration*. 43 (2):159-178.
- Milles, M.B., Huberman, M., dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis-Third Edition*. London: Sage Publication Ltd.
- Moleong, L. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moreno, E.A., dan Traverso, D.B. 2010. E-Government and Citizen Participation in Chile: The Case of Ministries Websites. Christopher G. Reddick (Der.), Politics, Democracy and E-Government: Participation and Service Delivery içinde, Information Science Reference, IGI Global.
- MENPANRB. 2020. *Indeks e-Government Indonesia Naik 19 Peringkat di Level Internasional*. URL:<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indeks-e-government-indonesia-naik-19-peringkat-di-level-internasional>.
- Nam, T. 2014. Determining the Type of E-government Use. *Government Information Quarterly*. 31 (2):211-220.
- Nugraha, J.T. 2018. E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*. 2 (1):32-42.
- PBB. 2008. *UN E-Government Survey: From E-Government to Connected Governance*. New York: United Nations.
- PBB. 2020. *Data Country Information Indonesia*. URL:<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/78-Indonesia/dataYear/2020>.
- Rohman, H. 2020. *Peringkat e-Government Indonesia*. URL:<http://kita.menpan.go.id/2020/09/22/peringkat-e-government-indonesia/>.
- Rowley, J. 2006. An Analysis of the E-Service Literature: Towards a Research Agenda. *Internet Research*.16 (3):339-359.
- Santoso,J., Nugroho, L.E., dan Permanasari, A.E. 2014. Analisis Perilaku E-Participation Masyarakat Terhadap E-Government Berdasarkan Theory Of Planned Behavior. *Tesis*. UGM.
- SPBE. 2019. *Monitoring dan Evaluasi SPBE*. URL:<https://spbe.go.id/moneval>. Diakses
- Sudjana. 2001. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, I.S., dan Siswanto, A.. 2016. Prototype Pengembangan Aplikasi Einformation Menggunakan Metode User Centered Design di STIKOM

Dinamika Bangsa Jambi. *Proceeding Seminar Riset Teknologi Informasi (SRITI)*. 30 Juli 2016, Yogyakarta, Indonesia. pp.311.