

E-Government Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Pamekasan

Anisa Kurniatul Azizah¹, Laili Dwi Agustina²

E-Mail : anisa@ubhara.ac.id¹, lailydwiagtn@gmail.com²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

Abstract

The purpose of this study is to analyze and study E-Government as an effort to improve the quality of public services in Pamekasan Regency. Pamekasan Regency applies the concept of E-Government in the form of an application, but is still experiencing difficulties in the development planning process. This research is a qualitative research with research subjects namely Pamekasan Regency. The research method used is observation and documentation techniques. The results of the study show that the government has succeeded in innovating in the form of "Pamekasan Smart" with the aim of making it easier for the public to report various problems related to development in Pamekasan Regency, but there are still inhibiting factors such as Skill Gaps. In order to overcome this, the government made several efforts such as signing an MoU with UPT BPSDMP Kominfo Surabaya. Thus, the government must be able to utilize human resources who are competent in Smart Government according to their respective fields so that later they can optimally manage the implementation of E-Government in public services.

Keywords : E-Government, Public Service Quality.

Pendahuluan

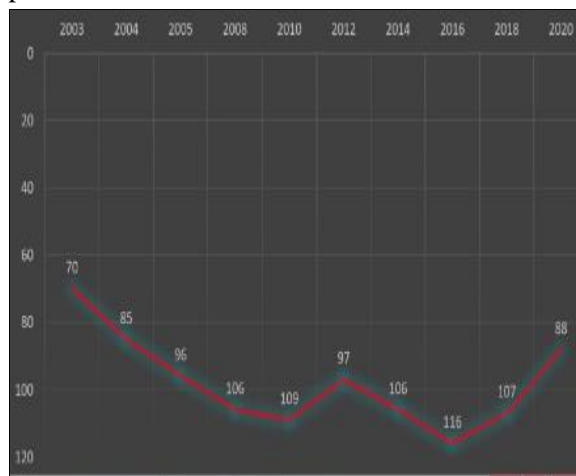
Di era *society* 5.0 yang berkembang pesat seperti sekarang ini, telah membawa angin segar serta perubahan yang cukup signifikan dalam tatanan penyelenggaraan pemerintah, dimana pemerintah semakin gencar memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan menerapkan *E-Government* untuk mewujudkan *Good Governance* sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lia Muliawaty dan Shofwan Hendryawan (2020) dalam jurnal yang berjudul "Peranan *E-Government* dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus : Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)", *E-government* memiliki peran penting dalam proses pelayanan publik karena dapat memangkas kegagalan-kegalalan yang terjadi dalam aspek pemerintahan, sebab *E-Government* bertujuan untuk membentuk suatu jaringan informasi dan transaksi dalam pelayanan publik sehingga memiliki kualitas dan lingkup yang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat serta tidak dibatasi oleh

biaya dan waktu. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Irawan (2017) bahwa dengan adanya *E-Governmet* merupakan salah satu langkah strategis dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan akses informasi yang luas dan nyaman serta menyediakan kesempatan bagi masyarakat untuk ikut serta berpartisipasi terhadap proses dan institusi yang bersifat demokratis.

Akan tetapi jika dilihat dari kondisi yang terjadi saat ini, masih banyak instansi-instansi pemerintah khususnya pemerintah daerah di Indonesia yang pengimplementasian *E-Governmentnya* belum berjalan secara optimal karena masih berorientasi pada penyediaan website dan sebatas layanan informasi saja, sehingga hal tersebut mempengaruhi transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh *stakeholder* yang ada terkait pelayanan yang akan diberikan. Dalam prosesnya, perkembangan *E-Government* secara kualitas belum mumpuni dan memadai sebab belum didukung oleh sistem manajemen dan proses kerja yang baik dan maksimal sehingga membutuhkan komitmen dan perhatian khusus baik dari

pemerintah pusat atau pemerintah daerah. Sosiawan (2015) mengatakan bahwa pada dasarnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *E-Government* dapat dilakukan dengan beberap cara seperti : (1) Meningkatkan efesiensi, (2) Meningkatkan inovasi layanan, (3) Meningkatkan partisipasi masyarakat dan (4) Terdapat peningkatan dalam *Global Information Infrastructure*. Berikut ini adalah data mengenai tingkat pengembangan dan pelaksanaan *E-Government* pada pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah di Indonesia Tahun 2020.



Gambar 1. Peringkat E-Government Indonesia di Dunia Tahun 2020

(Sumber : *United Nations E-Government Survey 2020*, (Kominfo Jakarta)).

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui jika sistem pemerintahan di Indonesia telah mengembangkan *E-Government* dalam proses pelayanan publik yang dilakukan sehingga pada tahun 2020 berhasil meraih peringkat 88 dari 197 Negara Anggota PBB dibandingkan tahun 2018 terkait SPBE (Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik). Meskipun secara global mengalami peningkatan, akan tetapi *E-Government* yang pada pada pemerintahan daerah masih tergolong cukup rendah sehingga diperlukan dukungan dan pembinaan dari Tim Koordinasi SPBE Nasional untuk menyusun strategi perbaikan penerapan SPBE dengan melakukan penguatan infrastruktur telekomunikasi dan aspek tata kelola dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga dapat mewujudkan *Good Governace* yang optimal.

Kabupaten Pamekasan merupakan salah satu daerah di Indonesia yang menerapkan konsep *E-Government* dalam bentuk aplikasi dengan tujuan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sehingga dapat mendukung proses pembangunan berkelanjutan. Hal tersebut juga sebagai bentuk tanggung jawab dari pemerintah terkait Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Disisi lain, Kabupaten Pamekasan juga mengalami kesulitan dalam perencanaan pengembangan *E-Government* yang dilakukan salah satunya seperti kurang meratanya penyampaian arus informasi terkait pelayanan publik yang berbasis elektronik kepada masyarakat yang ada di desa-desa terpencil sehingga cukup menghambat proses tercapainya Visi Kabupaten Pamekasan yaitu terwujudnya pelayanan prima. Berikut ini adalah tabel permasalahan strategis tentang *E-Government* sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kabupaten Pamekasan Tahun 2020.

Tabel 1. Permasalahan Strategis E-Government di Kabupaten Pamekasan Tahun 2020

No.	Permasalahan	Keterangan
1	SDM	Kurangnya kesiapan dan skill Pemerintah Kabupaten Pamekasan untuk memanfaatkan TIK dalam proses tata kelola pelayanan publik.
2	Keterpaduan Sistem dan Pengelolaan Data	Belum terpadunya pengolahan dokumen dan informasi elektronik untuk mengembangkan pelayanan publik berbasis <i>E-</i>

		<i>Government</i> yang transparan.
3	Partisipasi Masyarakat	Kurangnya partisipasi masyarakat dalam mendukung penerapan <i>E-Government</i> karena masih ada sebagian masyarakat yang belum melek teknologi.

Sumber : diolah dari (Setijadi, E., Mardiyanto, R. dkk, 2020 : 79-87)

Berdasarkan data di atas, maka diperlukan peran dari Pemerintah Kabupaten Pamekasan untuk mengembangkan *E-Government* secara integral dan komprehensif dengan melibatkan seluruh stakeholder yang ada sehingga nantinya dapat menciptakan Kabupaten Pamekasan menjadi Kabupaten atau Kota *Cyber City* dan *Smart City*. Hal ini sejalan dengan pendapat (Rozikin, dkk : 2020) bahwa dalam *E-Government* juga dibutuhkan inovasi dalam pengambilan kebijakan sehingga nantinya mampu untuk mempertahankan kinerja pemerintahan yang dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh publik dan akan jauh dari target kritik masyarakat. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran pemerintah, faktor-faktor yang mempengaruhi serta upaya pemerintah dalam *E-Government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa saja yang dialami oleh subjek penelitian (Creswell, 2003). Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kabupaten Pamekasan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode yaitu : 1) Observasi. Dalam penelitian ini, peneliti

menggunakan observasi partisipan yang dimana pada tahap ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat langsung terhadap objek penelitian, yaitu dengan mengamati perkembangan *E-Government* sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan. 2) Dokumentasi. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto serta data-data yang mendukung sehingga hasil penelitian akan semakin sah. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan interaktif model yaitu dengan mereduksi data yang sudah dikumpulkan berupa transkrip observasi dan dokumentasi. Selanjutnya penyajian data dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014).

3. Hasil dan Pembahasan

1. Peran Pemerintah terhadap *E-Government* sebagai Upaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pamekasan

Pemanfaatan teknologi dan informasi dalam tata kelola pemerintahan daerah khususnya dalam aspek pelayanan publik sangat dibutuhkan, dimana terdapat konsep *society 5.0* yang dijadikan sebagai basis dalam kegiatan transaksi bagi pemerintah dan masyarakat yang dilakukan secara online. Perlunya implementasi inovasi terkait pelayanan publik yang berbasis *E-Government* harus dijadikan salah satu agenda penting bagi pemerintah daerah di Indonesia terkhusus bagi Pemerintah Kabupaten Pamekasan agar dapat meningkatkan dan mewujudkan *Good Governance* yang efisien, efektif, akuntabilitas dan transparansi.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah Kabupaten Pamekasan mengeluarkan Peraturan Bupati Pamekasan No. 18 Tahun 2018 tentang Pengembangan *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pamekasan dan menerapkan Peraturan Bupati Pamekasan No. 57 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal tersebut sebagai bentuk resposibilitas dari

Pemerintah Kabupaten Pamekasan terkait Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Disisi lain, adanya peran Pemerintah Kabupaten Pamekasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui *E-Government* bertujuan untuk menjamin terciptanya integrasi, sinkronisasi dan sinergi dalam penyelenggaraan perencanaan pengembangan *E-Government* bagi perangkat daerah dan masyarakat serta untuk menciptakan sistem penyelenggaraan SPBE dalam rangka peningkatan pelayanan publik dan pelayanan non-publik. Berikut ini adalah data mengenai Indikator Sasaran dan IKU (Indeks Reformasi Birokrasi) Tahun RPJMD Periode 2018-2022 di Kabupaten Pamekasan.

Tabel 3.1. Indikator Sasaran dan IKU Tahun RPJMD Periode 2018-2022

No	Indikator Sasaran	Target/Capaian				Satuan	Pengisi Data
		2019	2020	2021	2022		
1	Nilai SAKIP	80.05/68.8	80.12/70.02	81.16/70.12	81.34/0	Skala	Bagian Organisasi
2	Indeks Pelayanan Publik	3.51/3.51	3.76/2.85	4.01/2.78	4.26/3.61	Indeks	Bagian Organisasi
3	Indeks SPBE	2.6/2.22	3.2/3.01	3.4/2.12	3.8/0	Indeks	Dinas Komunikasi dan Informatika

Sumber : Bidang Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan

Berdasarkan data di atas, maka penerapan dan pengembangan *E-Government* dalam aspek pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan belum terlaksana dengan maksimal sebab capaian yang diperoleh pada tahun 2022 mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan karena kurang meratanya infrastruktur TIK pada tiap-tiap OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang ada dan rendahnya partisipasi masyarakat sehingga menghambat proses peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan. Disisi lain, guna mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Pamekasan melakukan inovasi dalam pelayanan yang diberikan melalui *E-Government* berbentuk Aplikasi “Pamekasan *Smart*” dengan tujuan agar dapat memperluas jangkauan pelayanan

kepada masyarakat di tiap-tiap wilayah yang ada di Kabupaten Pamekasan.



Gambar 3.1 Tampilan Aplikasi Pamekasan Smart

Aplikasi Pamekasan *Smart* ialah aplikasi berbasis android yang tersambung dengan instansi-intansi terkait yang ada di Kabupaten Pamekasan seperti Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Komunikasi dan Informatika dan lain-lain, sehingga terjadi proses interaksi secara langsung baik itu antara masyarakat ataupun pemerintah itu sendiri. Disamping itu, adanya *E-Government* berupa Aplikasi Pamekasan *Smart* merupakan salah satu bentuk komitmen dari Bupati dan Wakil Bupati Pamekasan terkait program prioritas peningkatan layanan publik selain kewirausahaan dan peningkatan layanan kesehatan. Oleh karena itu dengan adanya Aplikasi Pamekasan *Smart* ini, Pemerintah Kabupaten Pamekasan dapat memperoleh informasi publik secara akurat dan memudahkan masyarakat dalam melaporkan berbagai permasalahan terkait pembangunan yang ada di Kabupaten Pamekasan, sehingga nantinya pemerintah dapat lebih meningkatkan, memaksimalkan

dan memberikan layanan berkualitas dan bersifat interaktif.

2. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi E-Government sebagai Upaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pamekasan**

Penerapan *E-Government* dalam aspek pelayanan publik sejatinya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dan bagi birokrasi publik untuk memberikan layanan sebaik mungkin dalam mengurus keperluan masyarakat, sehingga nantinya dapat menciptakan sinergi bagi masyarakat kepada pemerintah. Meskipun Pemerintah Kabupaten Pamekasan sudah menerapkan dan melaksanakan pengembangan *E-Government* dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, akan tetapi hal tersebut tidak luput dari adanya faktor penghambat dan faktor pendukung antara lain :

1. **Faktor penghambat, seperti :**

1. *Skill Gaps*, yaitu kurangnya kesiapan dan kinerja pemerintah yang ahli dalam bidang teknologi untuk memberikan layanan kepada masyarakat.
2. Belum terpadunya sistem dan pengelolaan data untuk mengembangkan pelayanan publik berbasis *E-Government* karena pemerintah hanya berfokus pada penggunaan TIK yang bersifat parsial sehingga pengelolaan data mengenai *smart city* belum terlaksana dengan baik.
3. Kurangnya partisipasi dan keterlibatan para *stakeholder* khususnya masyarakat dalam menggunakan *E-Government* sehingga menyebabkan rendahnya dukungan dari *smart people*.
4. Kurangnya pemahaman bagi pemerintah ataupun masyarakat yang sudah lanjut usia mengenai

penggunaan *E-Government* dalam pelayanan publik.

5. Minimnya modal pemerintah untuk membangun dan memperluas *infrastruktur E-Government* seperti perbaikan kabel signal internet sehingga akses informasi pada wilayah-wilayah terpencil terbatas.

2. **Faktor pendukung, seperti :**

1. Pembangunan aplikasi berbasis *mobile android* seperti Aplikasi Pamekasan Smart City, E-Lorong dan E-Modul.
2. Adanya webiste resmi sebagai penyedia informasi yaitu <https://pamekasankab.go.id/home>.
3. Terdapat peraturan atau regulasi yang jelas mengenai penerapan *E-Government* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu Peraturan Bupati Pamekasan No. 18 Tahun 2018.
4. Terdapat program priotas Pemerintah Kabupaten Pamekasan yaitu reformasi pelayanan publik yang disertai dengan penataan kualitas aparatur dalam aspek *E-Government*.
5. Adanya komitmen dari Pemerintah Kabupaten Pamekasan untuk mengedepankan model pelayanan yang cepat, efektif, efisien serta berkeadilan bagi semua masyarakat sebagai penerima layanan.
6. Adanya teknologi *smartcard* dalam penerbitan KTP-Elektronik serta menerapkan *Good Corporate Governance* untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Sehingga dengan adanya faktor pendukung tersebut, Kabupaten Pamekasan mendapatkan beberapa penghargaan seperti menerima penghargaan dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur sebagai Top 25 Kompetisi Inovasi Pelayan Publik dengan kategori Ketahanan Pangan dan Kategori

Pendidikan serta menerima penghargaan tertinggi dari BPP Kementerian dalam Negeri berdasarkan Indeks Inovasi Daerah tahun 2020 dalam ajang IGA (*Innovative Government Award*).



Gambar 3.2 Menerima Penghargaan IGA Tahun 2020

(Sumber : LKJIP Kabupaten Pamekasan Tahun 2020)

3. Upaya Pemerintah dalam *E-Government* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pamekasan

E-Government merupakan salah satu langkah strategis bagi pemerintah daerah khususnya Pemerintah Kabupaten Pamekasan dengan sasaran agar masyarakat dapat memperoleh akses informasi yang mudah dan menerima pelayanan yang berkualitas. Adanya permasalahan mengenai penerapan *E-Government* menjadikan Pemerintah Kabupaten Pamekasan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan pengintegrasian *E-Government* pada sejumlah modul layanan masyarakat dalam seperti kesehatan, pendidikan, wisata, potensi desa dan lain-lain.
2. Melakukan pembaruan *database* statis dan dinamis secara rutin.
3. Melakukan reformasi birokrasi dengan pembinaan mental terhadap para aparatur di lingkungan Kabupaten Pamekasan sehingga memiliki persepsi yang sama mengenai tugas pokok dan fungsinya sebagai pemberi layanan.

4. Bersinergi dan bekerjasama dengan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Kemenkominfo RI untuk melakukan pelatihan GTA (*Government Transformation Academy*) bagi ASN dan Non ASN yang ada di Kabupaten Pamekasan.
5. Melakukan tanda tangan MoU dengan UPT BPSDMP Kominfo Surabaya untuk pemberdayaan masyarakat dan ASN melalui kegiatan pelatihan *Digital Talent Scholarship* (DTS).
6. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya *E-Government* dalam pelayanan publik serta menciptakan program pelatihan pengembangan kompetensi di bidang TIK bagi masyarakat agar dapat meningkatkan pendapatan di sektor ekonomi digital.

Dengan adanya upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pamekasan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan melalui konsep *E-Government*. Berikut ini merupakan data Capaian Kinerja Sasaran Strategis terkait Tata Kelola Pemerintah yang Efektif dan Akuntabel dalam Memberikan Pelayanan Publik yang Berkualitas pada tahun 2020.

Tabel 3.3 Capaian Kinerja Sasaran Strategis Tahun 2020

Indikator Kinerja	Capaian Kinerja 2020			
	Target	Realisasi	Capaian (%)	Kategori
Indeks Profesionalitas ASN	81	73	90,12%	Sangat Berhasil
Indeks Transparansi	63,0	73	115,87%	Sangat Berhasil
Nilai SPBE	3,2	3,01	94,06%	Sangat Berhasil
Indeks Pelayanan Publik (IPP)	3,76	2,85	75,80%	Berhasil
Rata-Rata Capaian Kinerja			95,17	Sangat Berhasil

Sumber : LKJIP Kabupaten Pamekasan Tahun 2020

Berdasarkan data di atas, maka dapat dilihat jika *E-Government* yang dijadikan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan sudah dapat dikatakan berhasil. Sebab, Nilai SPBE yang ada di Kabupaten Pamekasan terealisasi sebesar 3,01 dengan kategori sangat berhasil jika dibandingkan dengan target akhir dalam RPJMD tahun 2019. Disisi lain, Nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) pada tahun 2020 berhasil terealisasi sebesar 2,85 sehingga meningkat lebih besar di bandingkan tahun 2019 yang hanya terealisasi sebesar 2,85 dalam RPJMD.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten Pamekasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui *E-Government* membuat Aplikasi Pamekasan *Smart* yang dapat memudahkan masyarakat dalam melaporkan berbagai permasalahan terkait pembangunan yang ada di Kabupaten Pamekasan, sehingga pemerintah dapat memberikan layanan berkualitas dan bersifat interaktif. Akan tetapi, terdapat faktor penghambat dalam implementasi *E-Government* yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pamekasan seperti *Skill Gaps*, yaitu kurangnya kesiapan dan kinerja pemerintah yang ahli dalam bidang teknologi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Guna mengatasi hal tersebut, pemerintah melakukan beberapa upaya salah satunya seperti melakukan tanda tangan MoU dengan UPT BPSDMP Kominfo Surabaya untuk pemberdayaan masyarakat dan ASN melalui kegiatan pelatihan *Digital Talent Scholarship* (DTS). Dengan demikian, *E-Government* yang dijadikan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan sudah dapat dikatakan berhasil.

Adapun saran yang dapat penulis berikan agar kualitas pelayanan publik

semakin meningkat dengan *E-Government* di Kabupaten Pamekasan yaitu :

1. Memanfaat SDM aparatur yang memiliki kompeten mengenai *Smart Government* sesuai bidang masing-masing sehingga nantinya bisa mengelola implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik dengan optimal.
2. Meningkatkan koordinasi antar OPD terkait dalam rangka meningkatkan inovasi pelayanan publik melalui *E-Government* yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
3. Memperkuat SOP dan meningkatkan program-program strategis yang sesuai dengan standar pelayanan dengan tetap melibatkan partisipasi masyarakat.

5. Daftar Pustaka

- Anggraini, S. P., & Suaidah, S. (2022). Sistem Informasi Sentral Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan Terpadu dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Berbasis Website (Studi Kasus: Desa Endang Mulyo). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 12-19.
- Aziz, A. 2019. *Pemkab Pamekasan Luncurkan Aplikasi Layanan Publik Berbasis Adroid*. URL : <https://jatim.antaranews.com/berita/277143/pemkab-pamekasan-luncurkan-aplikasi-layanan-publik-berbasis-android>. Diakses tanggal 27 April 2023.
- Aziz, A. 2022. *Bupati: PAD Pamekasan naik Rp70 miliar berkat pemanfaatan teknologi informasi*. URL : <https://jatim.antaranews.com/berita/603641/bupati-pad-pamekasan-naik-rp70-miliar-berkat-pemanfaatan-teknologi-informasi>. Diakses tanggal 29 April 2023.
- Creswell, J. W. (2003). Research design Qualitative quantitative and mixed methods approaches. *Research Design Qualitative Quantitative and Mixed Methods Approaches*.

- <https://doi.org/10.3109/08941939.2012.723954>.
- Darmawan, A. K., & Dwiharto, A. (2019). Pengukuran Capability Level Kualitas Layanan E-Government Kabupaten Pamekasan Menggunakan Framework COBIT 5.0. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 93-103.
- Duriat, A., Arifin, R. K., & Ariffin, H. B. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) dalam Menghadapi revolusi society 5.0 Di Kota Bandung. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(2), 615-622.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)*, 1(1).
- Gatiningsih, G. (2013). Kajian Pelaksanaan Pp 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional (E-Ktp) Di Kabupaten Pamekasan Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Dukcapil/Vol. 1, No. 2/Desember 2013*.
- Habibullah, A. (2010). Kajian pemanfaatan dan pengembangan E-government. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Jember*, 3(3), 187-195.
- Hamzah, M. (2021). Reformasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 5(1).
- Haryanto, A. 2020. *Tingkatkan Layanan Publik, Kabupaten Pamekasan Hadirkan Pamekasan Smart*. URL : <https://www.itworks.id/34380/tingkatkan-layanan-publik-kabupaten-pamekasan-hadirkan-pamekasan-smart.html>. Diakses tanggal 27 April 2023.
- Hasibuan, Z. A., & Santoso, H. B. (2005). Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia*, 42-48.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal Of Public Administration*, 4(2), 066-075.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.
- Kominfo, Jakarta. *Hasil Survei PBB, e-Government Indonesia Naik Peringkat*. URL : <https://www.kominfo.go.id/content/detail/30024/hasil-survei-pbb-e-government-indonesia-naik-peringkat/0/artikel>. Diakses tanggal 26 April 2023.
- Lavenda, T. 2022. Implementasi E-Government yang Adaptif untuk Tingkatkan Kualitas Layanan. URL : <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpkn-l-tarakan/baca-artikel/15002/Implementasi-E-Government-yang-Adaptif-untuk-Tingkatkan-Kualitas-Layanan.html>. Diakses tanggal 12 April 2023.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A method sourcebook*. CA, US: Sage Publications.
- 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.
- Pamekasan Hebat. 2022. *Pamekasan akan Dilatih Melek Digital*. URL : <https://pamekasanhebat.com/2022/01/17/10-ribu-warga-pamekasan-akan-dilatih-melek-digital/>. Diakses tanggal 29 April 2023.
- Prayogi, Y. R., Hardiansyah, F. F., Ramadijanti, N., Ahsan, A. S., & Erifani, U. (2020). Penerapan Aplikasi Pelayanan Desa Berbasis

- Mobile Dengan Konsep Smart Village Di Desa Pegantenan, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan. SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan.* 4(1). 646-652.
- Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah. *Jurnal Borneo Administrator.* 16(1). 61-80.
- Setijadi, E., Mardiyanto, R., Darmawan, A. K., Hoiriyah, H., & Santosa, I. (2020). Pengukuran Tingkat Kesiapan dan Pengembangan Model Kota Cerdas (*Smart City*) Kabupaten Pamekasan. *Sewagati.* 4(2). 79-87.
- Sosiawan, E. A. (2015, June). Tantangan dan Hambatan dalam implementasi *E-Government* di Indonesia. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 5).
- Suherman, D. (2020). Penyelenggaraan E-Government di Kabupaten Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara.* 12(2). 101-111.