

**ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DENGAN PENDEKATAN
CITIZEN CENTRIC DALAM UPAYA PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Deskriptif Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Bandung)**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh
Gelar Magister Pendidikan Pada Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan

TESIS



Oleh

Oksari Anastasya Sihaloho

NIM 1707521

**DEPARTEMEN
PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2019

**ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DENGAN PENDEKATAN
CITIZEN CENTRIC DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN
PUBLIK KOTA BANDUNG
(Studi Deskriptif Di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung)**

TESIS

Oksari Anastasya Sihaloho, S.Pd

FIS Universitas Negeri Medan, 2012

Tesis Yang Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Untuk
Memenuhi Gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)
Pada Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan

© **OXSARI ANASTASYA SIHALOHO**

Sekolah Pascasarjana

Universitas Pendidikan Indonesia

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

**ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT DENGAN PENDEKATAN CITIZEN
CENTRIC DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Deskriptif di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung)**

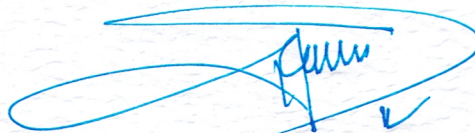
Oleh:

OKSARI ANASTASYA SIHALOHO

NIM. 1707521

Disetujui dan Disahkan oleh Pembimbing:

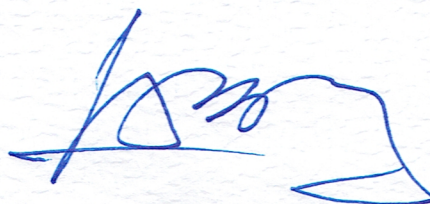
Pembimbing I



Dr. Pravoga Bestari, M.Si
NIP. 197504142005011001

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan
Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia**



Prof. Dr. H. Dasim Budimansyah, M.Si
NIP. 19620316 198803 1 003

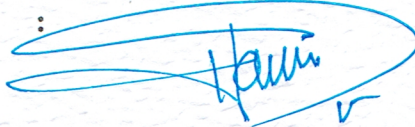
Tesis ini telah diuji pada sidang tahap II

Hari/Tanggal : Senin, 19 Agustus 2019

Tempat : Ruang Sidang Lantai 2

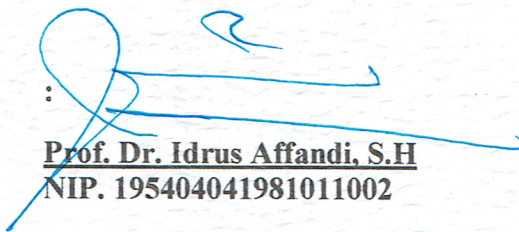
Gedung Sekolah Pascasarjana UPI

Penguji I

: 

Dr. Prayoga Bestari, M.Si
NIP. 197504142005011001

Penguji II

: 

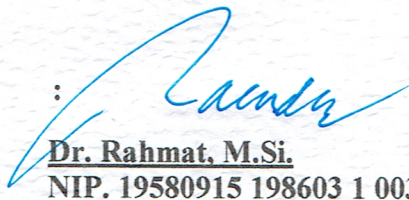
Prof. Dr. Idrus Affandi, S.H
NIP. 195404041981011002

Penguji III

: 

Prof. Dr. Cecep Darmawan, S.Pd.,S.Ip.,M.Si.,MH
NIP. 196909291994021001

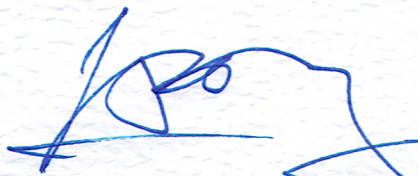
Penguji IV

: 

Dr. Rahmat, M.Si.
NIP. 19580915 198603 1 003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan
Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia



Prof. Dr. H. Dasim Budimansyah, M.Si.
NIP. 19620316 198803 1 003

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada analisis penerapan *e-government* dengan pendekatan *citizen centric* (studi deskriptif pada diskominfo Bandung). Desain penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan : (1) Praktik penerapan *e-government* melalui aplikasi diskominfo Bandung sudah maksimal, terjadi peningkatan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di diskominfo hanya saja perlu perbaikan mengenai terkait mengenai *avaibility to service* nya. (2) Adanya BCC berjalan sesuai dengan tujuannya yaitu menjadi lembaga pelayanan publik keluar 3) Upaya dalam mengatasi kendala tersebut diantaranya mengoptimalkan anggaran, meningkatkan kualitas SDM di Diskominfo serta menyediakan layanan gratis internet kepada masyarakat.

Kata kunci : E-government, Citizen Centric

ABSTRACT

This study focuses on analyzing the implementation of e-government with a citizen centric approach (descriptive study on Bandung city discominfo). The research design used with the qualitative approach is the main approach, and the method chosen is descriptive. The research was conducted at the Bandung City Communication and Information Office and Bandung Command Center. Data collection is obtained by interview, observation, documentation study. Then analyzed using data reduction, data presentation, and data verification. The data obtained were then validated using informant triangulation techniques and triangulation of data collection techniques. The results of the study show: (1) The practice of implementing e-government through applications in Bandung's diskominfo has been seen to be optimal, there has been an increase in community satisfaction with services that have been disinfected, but only need to be related to availability to service. (2) The impact of the Bandung Command Center) has proceeded according to its objectives starting from the planning, implementation and evaluation process. However, the Bandung Command Center is only an outgoing service provider, meaning that the report submitted by the community is then disposition to the related institution about it. So that in the release of the website at the BCC do not explain in detail the completion of reports from the public. 3) Efforts to overcome these obstacles include optimizing the budget, using experts from outside the government, increasing socialization to the community.

Keywords: E-government, Citizen Centric, Public Services

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat/ Kegunaan Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Dari Segi Teori.....	4
1.4.2 Manfaat Dari Segi Kebijakan	4
1.4.3 Manfaat Dari Segi Praktik	4
1.4.4 Manfaat Dari Segi Isu Serta Aksi Sosial	4
1.5 Struktur Organisasi.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Ruang Lingkup E-Government	8
2.1.1 Demokras Digital.....	8
2.1.2 Pengertian <i>E-Government</i>	10
2.1.3 Manfaat <i>E-Government</i>	12
2.1.4 Elemen Sukses Pengembangan <i>E-Government</i>	13
2.1.5 Tipe Relasi <i>E-Government</i>	15
2.1.6 Kriteria-Kriteria Dalam Pengembangan <i>E-Government</i>	16
2.1.7 Peluang dan Tantangan Pengembangan <i>E-Government</i>	18
2.2 Ruang Lingkup Citizen Centric.....	20
2.3 Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	20
2.3.1 Paradigma Pelayanan Publik.....	20
2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	22
2.4 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	38
2.5 Gugatan Warga Negara.....	40
2.4 Penelitian Terdahulu	41
2.5 Kerangka Berfikir.....	43
BAB III Metode Penelitian	79
3.1 Desain Penelitian.....	79
3.1.1 Pendekatan Penelitian.....	79
3.1.2 Metode Penelitian.....	81
3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian.....	84
3.3 Instrument Penelitian	85
3.4 Prosedur Penelitian Lapangan.....	86
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	86
3.5.1 Obsevasi	87
3.5.2 Wawancara.....	87

3.5.3 Studi Dokumen.....	88
3.5.4 Studi Literatur	89
3.5.5 Pengelolaan dan Analisis Data.....	89
3.6 Analisis Data	90
3.7 Uji Validitas/Keabsahan Data.....	94
3.8 Isu Etik	95
3.9 Jadwal Penelitian.....	97
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.2 Deskripsi Temuan Penelitian.....	60
4.2.1 Praktik Penerapan <i>E-government</i> dengan pendekatan <i>citizen centric</i>	
4.2.1 Dampak Dari adanya <i>Bandung Command Center</i>	
4.2.3 Tantangan, Solusi dan Peluang dari adanya <i>e-government</i>	
4.3 Pembahasan	
4.3.1 Praktik Penerapan <i>E-government</i> dengan pendekatan <i>citizen centric</i>	
4.3.2 Dampak Dari adanya <i>Bandung Command Center</i>	
4.3.3 Tantangan, Solusi dan Peluang dari adanya <i>e-government</i>	
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....	97
5. 1 Simpulan.....	
5.1.1 Simpulan Umum.....	97
5.1.2 Simpulan Khusus.....	97
5.2 Implikasi	99
5.3 Rekomendasi	100
DAFTAR PUSTAKA	103

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Aplikasi Bandung Command Center.....	68
Tabel 4.1 Hasil Triangulasi Penerapan (<i>E-Government</i>) Pemerintah Kota Bandung Dengan Pendekatan <i>Citizen Centric</i>	86
Tabel 4.2 Hasil Triangulasi Dampak Bandung Command Centric.....	94
Tabel 4. 3 Hasil Triangulasi Tantangan dan Peluang adanya <i>e-government</i>	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Pengaduan Bandung Command Center	5
Gambar 4.1 Data Pengunjung Situs Web.....	67
Gambar 4.2 Pemanfaatan Aplikasi Laport	80
Gambar 4.3 Tata Cara Pelaporan Bandung Command Center.....	80
Gambar 4.4 Pemanfaatan Aplikasi Punic Button.....	81
Gambar 4.5 Bandung Command Center.....	82

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ali, F dan Andi. S.A. (2012). *Studi Kebijakan Pemerintah*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Andriadi, Fayakhun. (2017). *Partisipasi Politik Virtual*. Jakarta : RM Books
- APJII. Infografis, Penetrasi dan perilaku pengguna internet indonesia, survey 2016. APJII. Jakarta: APJII.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Budy, Arif Pratama. (2017). *Citra Pemerintah di Era Digital*. Yogyakarta : Gava Media
- Chakravarti, Bhuden & M. Venugopal. 2008. Citizen Centric Service Delivery Through E Governance Portal. National institute for saint government India.
- Creswell, J., W. (2012). *Research design Pendekatan kualitatif, Kuantitatif dan Mixed; Cetakan ke-2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- _____ (2015). *Riset Perencanaan, dan evaluasi riset kualitatif dan kuantitatif Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- David Osborne dan Ted Gaebler. 1993. *Reinventing Government: How the Entrerprenurial Spirit is Transforming the Public Sector. First Edition Plume. The Pinguin Group. New York.*
- Dharmawan, Setya Yogantara. (2018). *Skenario Masa Depan Untuk Sektor Publik Dan Pengaruhnya Terhadap Pegawai Negeri Sipil. Dalam Jurnal Teknologi. Vol. 1 No.1 (Dapat diakses melalui <https://uisi.ac.id/assets/upload/media/eeb1c7f964acb220ea78cc44e88f07dd.pdf>)*
- Djunaedi, Achmad. 2002. *Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government dalam Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. Jogjakarta. Seminar FMIPA-UGM
- Dwiyanto, Agus (ed). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Dwi, et al, (2012). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta. Cetakan keempat.

- Faizah, N. dan Sensue, D.I. 2009. *Faktor-Faktor Sukses Implementasi e-Government di Empat Kabupaten/Kota di Indonesia*. Makalah Digital Information & System Conference.
- Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Indarjit, Richardus Eko. (2004). *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Public Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Andi.
- Indarjit, Richardus Eko dkk. (2005). *E-Government In Action*. Yogyakarta : Andi.
- Heryani, A.(2010). *Paradigma Kebijakan Publik*. Bandung : UNPAD PRESS.
- H. Widjaja.(2002) *.Otonomi daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta: Raja Grafindo Persada,
- Hoadley, Mason C. (2006). *Quo Vadis Administrasi Negara Indonesia*. Yogyakarta
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Kasemin, Kasiyanto. (2015). *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi Sebuah Bunga Rampai Hasil Pengakajian dan Pengembangan Penelitian Tentang Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta : PT Fajar Interpratama
- Mahmudi, (2010), *Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP STIM YKPN, JakartaMoleong, J Lexy. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Miles, M.B. dan Huberman. (2007). *Analisis Data Kualitatif, Buku sumber tentang \metode – metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- M. Venugopal. (2008).“*Citizen centric Service Delivery through e-Governance Portal - Present Scenario in India Bhudeb Chakravarti,*”
- Purbokusumo, Yuyun, et al. 2016.*Reformasi Terpadu Pelayanan Publik (Integred Civil Service Reform) Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Kemitraan

- _____(2016). *Reformasi Terpadu Pelayanan Publik (Integred Civil Service Reform) Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Kemitraan.
- P, Noris (2001). *Digital Device? Civic Engagement, Information Poverty and the Internet in Deocratic Societies*. Cambridge : Cambridge University Press
- Rahardjo, Budi, (2001). *Membangun E-Government. Makalah dipresentasikan pada Seminar Nasional Jaringan Komputer II, yang diselenggarakan oleh Technic Study Club, STMIK Dipanegara Makassar, 19 Mei 2001. Diakses dari budi.insan.co.id/articles/e-gov-makassar.doc [11/05/19]*.
- Rohman, Ahmad Ainur, M. Mas'ud Sa'id, Saiful Arif, dan Purnomo, (2010) *Reformasi Pelayanan Publik*. Averroes Press. Malang. Cetakan II
- Rusli, Alexander (ed). (2014). *Telematika Indonesia : Kebijakan dan Perkembangan*. Jakarta : Tim Koordinasi Telematika Indonesia Kementrian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia 8
- Silalahi, Uber. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Refika Aditama
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. (2010). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Warsito, Utomo. (2002). *Dinamika Administrasi Publik Yogyakarta* :Pustaka Pelajar.
- Wibawa, Samodra, (2001) *Politik perumusan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi (Teori, Proses, dan Studi Kasus Komparatif)*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.

Artikel Jurnal

- Agnes, P. O., & Sartika, D. D. (2016). Partisipasi perempuan dalam perencanaan pembangunan desa. *Dalam Jurnal Empirika*, 1(2), 141-162
- Astuti, Sri Yuni Woro. (2005). Peluang dan tantangan penerapan e-governance dalam konteks otonomi daerah *dalam* www.journal.unair.ac.id/filerPDF/05-Yuni.pdf
- APJII. (2012). Pengguna Internet Indonesia Diprediksi Tumbuh 30% di 2013. Retrieved June 04, 2014, from <http://www.apjii.or.id/v2/read/article/apjii-atmedia/134.html>
- APJII. (2014). PRESS RELEASE - Profil Terkini Internet Industri Indonesia. Retrieved June 04, 2014, from <http://www.apjii.or.id/v2/read/content/infoterkini/213/press-release-profil-terkiniinternet-industri-ind.html>
- Amri, Andi Karaka. (2016). Menakar Optimisme Pelayanan Publik Pasca Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Dalam Jurnal Supremasi* Vol. IX No. 2 (online) (*dapat diakses melalui* <http://ojs.unm.ac.id/supremasi/article/download/2810/1511>)
- “Asia dan Perkembangan Teknologi Komunikasi Informasi.” [Online]. Available: [http://www.ristek.go.id/?module=News News&id=342](http://www.ristek.go.id/?module=News%20News&id=342). (Accessed: 27-Apr-2019)
- A. Y. Chandra, W. W. Winarno, L. E. Nugroho, J. Teknik, T. Informasi, F. Teknik, U. G. Mada, J. Grafika, and N. Kampus (2015) “Pendekatan Citizen Centric Dalam Membangun Website Portal. *Dalam Jurnal Setika* vol. 2015
- Corbitt, B.J., Thanasankit, Han Yi. (2002). Trust and E-commerce : a study of consumer perceptions: An analysis of journal references and citations. *Elsevier*. Doi : 10.1016/51567.4223 (03) 00024-3.
- Executive Office of the President of United States. (n.d.). Digital Government: Building a 21st Century Platform to Better Serve the American People. Retrieved January 13, 2015, from <http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digitalgovernment.html>
- Farokhah, Lia. (2015). Perancangan Prototype Public Information Service Bidang Pendidikan Berbasis Citizen Centric (Studi Kasus : Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Provinsi Daerah Istimewa

Yogyakarta). *Dalam Jurnal Universitas Gadjah Mada*. (dapat diakses melalui <http://etd.repistory.ugm.ac.id>)

Holle, S. Erick. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Dalam Jurnal Sasi*. Vol 17 No. 3 Juli-September

Kate, L. (n.d.). Citizen-centric services: A necessary principle for achieving genuine open government | Senator Kate Lundy. Retrieved January 11, 2015, from <http://www.katelundy.com.au/2011/03/02/citizen-centric-services-a-necessary-principle-forachieving-genuine-open-government/>

Nurhakim, Mochamad Ridwan Satya, 2014. Implementasi E-Government dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi STIA LAN Bandung* Vol 11 No (3) 2014.

Forman, M. (2005). Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government. *Journal E-Government and Information Technology*

“eCitizen - About Us.” [Online]. Available: <http://www.ecitizen.gov.sg/Pages/AboutUs.aspx>. [Accessed: 27-Apr-2019].

“eCitizen Portal.” [Online]. Available: <http://www.ecitizen.gov.sg/Pages/default.aspx>. [Accessed: 27-Apr-2019].

Hartono, D.U. dan Mulyanto, E. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. *Dalam Jurnal Teknologi Informasi* (6) 1.

Hartanto. (2017). Demokrasi Digital Sebuah Tren Baru Globalisasi Sosial Budaya di Indonesia; Studi Kasus Penguatan Pesan Melalui Petisi Daring Change.org oleh Netizen Indonesia. *Dalam Jurnal Ilmu dan Budaya (online)*

Hoesin, Hanif dkk. (2008). Penilaian Situs Pemerintah Daerah Di Provinsi DKI Jakarta, Bengkulu, Jambi dan Bangka Bengkulu. *Dalam Jurnal Seminar Nasional Informatika UPN Veteran Yogyakarta*

I.G. Prihanto. Analisis Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi. 2018 diakses pada tanggal 28 Mei 2018 http://jurnal.lapan.go.id/index.php/jurnal_ansi/article/download/1772/167

- I . Akuntono, “Kurang Informasi, Peminat Bidik Misi Rendah,” Kompas, 2012.
[Online]. Available: <http://edukasi.kompas.com/read/2012/05/30/15421167/Kurang.Informasi.Peminat.Bidik.Misi.Rendah>. [Accessed: 13-Apr-2019]
- L.D.Syamsumar, “Evaluasi Penerapan Website Citizen Centric Sebagai Sarana Informasi Pelayanan Publik Pada Web Portal Web Portal Pemerintah D.I. Yogyakarta (www.jogjaprovo.go.id).
- Kate, L. (n.d.). Citizen-centric services: *A necessary principle for achieving genuine open government* | Senator Kate Lundy. Retrieved January 11, 2015, from <http://www.katelundy.com.au/2011/03/02/citizen-centric-services-a-necessary-principle>
- Kumar, V. (2017) An study of E-commerce and its legal frame work: With special reference to India: An analysis of journal references and citations International Journal of Law, ISSN: 2455-2194, RJIF 5.12 Volume 3; Issue 3; Page No. 89-94
- Misra, H. (2011). Citizen-centric Service Dimensions of Indian Rural EGovernance system; an Evaluation. In H. R. (Ed), Diffusion and Evaluation of Global E-Governance System: Impact at the Grass Roots (pp. 35-56). IGI Global.
- Muluk, M.R. Khairul. (2001). Lokalisasi dan Globalisasi: tantangan dan peluang Digitalisasi Pemerintah Daerah, Bisnis dan Birokrasi: *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol.IX/2/Mei/2001*
- Mahadanisa dan Nurlim, (2018). Analisis Penerapan E-Government Dalam Upaya Pencapaian Sistem Informasi Pada (Dinas Kominfo Kabupaten Kutai Kertanegara. *Dalam Jurnal Gerbang Etam Balitbang Kab.Kukar. Vol 12 No 1*
- Parasuraman, A., Valerie A.Z. and Arvknnd M. 2005. E-S-Qual: A Multiple – Item Scale For Assesing Electronic Service Quality. *Journal Of Service Research, Volume 7, No. X, Month 2005, page : 12 Sage Publications*
- Nixon, Paul G dan Koutrakou, Vassiliki N. 2007. *E-Government In Europe. USA Routledge*
- Nurhakim, Mochamad Ridwan Satya, 2014. Implementasi E-Government dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Dalam Jurnal Ilmu Administrasi STIA LAN Bandung Vol 11 No (3) 2014*

- Riley, Thomas B. (2002). Change Management, E-Governance, and The Relationship to E-government. *Commonwealth Centre for Electronic Governance*
- Rita. (2017). Citizen Centric Dalam E-Government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tantangan Dan Peluang. *Dalam Jurnal Universitas Gadjah Mada* diunduh dari <http://etd.repistory.ugm.ac.id>
- Ristiawan, Hery. (2015). Analisis User Website Pemerintah Untuk Pengembangan Website Berbasis Citizen Centric. *Dalam jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi* Vol. 4 No. 2.
- Sabatier, P & Mazmanian, Daniel. The implementation of public policy: An analysis of journal references and citations *Policy studies journal*, 1980, 8.4: 538-560.
- Sharon S. Dawes dan Ophelia Eglene. (2008). *New Models Of Colaborations For Delivering E-Government services. A Dynamic model drawn from multinational research*. Center of Technology in Government. (Online)
www.ctg.albany.edu/publications/working/dynamic_model/dynamic_model.pdf
- Sosiawan, Edwi Arief. (2015). Evaluasi Implementasi E-government pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia: Perspektif Content dan Manajemen. *Open Journal System*
(<https://ojs.uajy.ac.id/index.php/jbi/article/download/461/497> diakses pada 30 Maret 2019.)
- Sutrisno, Budi dan Idil Akbar. (2018). E-Partisipasi Dalam Pembangunan Lokal (Studi Implementasi Smart City Di Kota Bandung. *Dalam Jurnal Sioteknologi* Vo. 17 No. 2
- Supriyanto, Eko Eddy. 2016. Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah. Tegal*
- Teo, T. S., Srivastava, S. C., dan Li, J. (2009). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99-131.
- Verma, Seema;Kumari , Savita;Arteimi, Mahmoud;Deiri, Amer;Kumar, R. (2012). Challenges in Developing Citizen-Centric e-governance in Libya.pdf. Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika

WorldBank, "e-Government - Definition of E-Government." [Online]. Available:
<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:6226295~pagePK:210058~piPK:210062~theSitePK:702586~isCURL:Y,00.html>. [Accessed: 13-Apr 2019].

Zhou, Xiang, 2004. E-Government in China: A Content Analysis of National and Provincial Web Sites, JCMC 9 (4) July 2004 diakses dari: <http://jcmc.indiana.edu/vol9/issue4/ zhou.html> [23/05/07].

Dokumen dan Laporan

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota.

Website

www.download.portalgaruda.org diakses pada tanggal 12 Januari 2019 pukul 20.00 Wib

www.eprints.undip.ac.id diakses

www.idsatu.com diakses

www.menpan.go.id diakses

www.portal.bandung.go.id

www.repository.unhas.ac.id