

**IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak)**

**Ana Maria Sri Hariyati<sup>1(a)</sup>, Indah Nurayuni<sup>2(b)</sup>, Ismi Syarifatus Sa'diyah<sup>3(c)</sup>,  
Augustin Rina Herawati<sup>4(d)</sup>, Kismartini<sup>5(e)</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup> *Jurusan Administrasi Publik, Universitas Diponegoro*

<sup>a)</sup> [mariaash313@gmail.com](mailto:mariaash313@gmail.com), <sup>b)</sup> [nurayuniindah4@gmail.com](mailto:nurayuniindah4@gmail.com), <sup>c)</sup> [ismisyarifatus@gmail.com](mailto:ismisyarifatus@gmail.com),

<sup>d)</sup> [augustinrina@lecturer.undip.ac.id](mailto:augustinrina@lecturer.undip.ac.id), <sup>e)</sup> [kismartini@live.undip.ac.id](mailto:kismartini@live.undip.ac.id)

**INFORMASI  
ARTIKEL**

**Article History:**

Dikirim:

30-11-2022

Diterbitkan Online:

14-12-2022

**Kata Kunci:**

Pelayanan Publik, E-Government, KTP Elektronik

**ABSTRAK**

Tujuan penulisan adalah untuk menganalisa Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik dengan studi kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak. Indikator yang digunakan berupa akuntabel, partisipatif, tertib, dan ketepatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan sumber data yaitu data sekunder dengan teknik pengumpulan data Studi Kepustakaan. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak belum dapat dikatakan efektif sehingga output yang dihasilkan belum optimal dan sesuai dengan tujuan administrasi kependudukan. Terlepas dari banyak kendala dan permasalahan yang terjadi saat penerapan program KTP Elektronik, ada kemajuan yang positif dalam sistem administrasi. Pemerintah setempat perlu melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia terutama pegawai teknis dan meningkatkan penyediaan sarana prasarana pencetakan KTP elektronik. Dapat ditarik kesimpulan bahwa sejauh ini penyelenggaraan pelayanan KTP elektronik di Kecamatan Pulomerak belum berjalan optimal, tetapi sudah dapat membawa perubahan berupa pengurangan data ganda di Kecamatan Pulomerak.

**Keywords:**

Public Service, E-government, Electronic ID Card

**Corresponding Author:**

[ismisyarifatus@gmail.com](mailto:ismisyarifatus@gmail.com)

**ABSTRACT**

The purpose of writing is to analyze the Implementation of E-Government in Public Services with a case study of the Implementation of Electronic ID Card Services in Pulomerak District. The indicators used are accountable, participatory, orderly, and precise. This study uses a qualitative method with data sources, namely secondary data with data collection techniques library research. The data analysis used in this research is descriptive analysis. The results of the study indicate that the application of the Electronic ID card in Pulomerak District cannot be said to be effective so that the output produced is not optimal and in accordance with the objectives of population administration. Despite the many obstacles and problems that occurred during the implementation of the Electronic ID card program, there has been positive progress in the administrative system. The local government needs to improve the quality of human resources, especially technical employees and increase the provision of infrastructure for printing electronic ID cards. It can be concluded that so far the implementation of electronic ID card services in Pulomerak District has not run optimally, but it has been able to bring changes in the form of reducing double data in Pulomerak District.

**DOI:**

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i3.360>



## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan oleh aparatur negara bertujuan untuk memenuhi berbagai fungsi, terutama dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Saat ini, pemerintah sedang memfokuskan pelaksanaan e-government. Melalui pengembangan dan penerapan e-government, pemerintah melakukan penataan pada sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan instansi, khususnya instansi yang melaksanakan fungsi pelayanan publik. Pelaksanaan e-government memiliki tujuan untuk meningkatkan serta memperbaiki kualitas pelayanan di Indonesia yang selama ini belum dapat memenuhi harapan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam hubungan antara pemerintah dengan masyarakat beserta pihak lain.

Pelaksanaan e-government diharapkan mampu membuat seluruh kegiatan pemerintah dilaksanakan secara elektronik sehingga mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan. Perkembangan e-government di Indonesia masih ditemui banyak kendala, terutama pada sumber daya pendukung yang berupa infrastruktur telekomunikasi yang kurang memadai, belum terakomodirnya layanan publik yang menggunakan fasilitas internet di berbagai lembaga atau institusi, terutama lembaga pusat dengan unit pelaksana teknisnya dan institusi lain dengan item pelayanan yang sama. Pemerintah Indonesia memberlakukan sejumlah peraturan untuk meningkatkan dan mengembangkan program e-government, termasuk peraturan mengenai arah gerak pengembangan di masa depan.

Salah satu inovasi dari penerapan E-Government di Indonesia adalah pemberlakuan KTP Elektronik. Pelayanan pembuatan KTP Elektronik ini termasuk salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur negara sebagai pelayan publik. KTP Elektronik merupakan kartu kependudukan baru yang ditunjang oleh sistem informasi yang lebih akurat, aman, dan tertib administrasi karena terintegrasi secara langsung dengan database kependudukan pada Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) di pemerintah pusat.

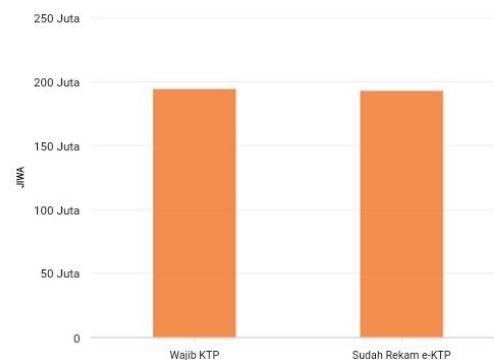
Berdasarkan pasal 1 (9) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, KTP elektronik adalah Kartu Tanda Penduduk yang berspesifikasi dan berformat

KTP nasional yang berlaku sebagai identitas resmi serta dilengkapi dengan sistem pengamanan khusus yang diterbitkan atau dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Penerbitan KTP elektronik untuk mewujudkan kepemilikan 1 KTP setiap 1 penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara nasional. Dengan kata lain bahwa pemberlakuan KTP Elektronik ini untuk mengubah sistem pembuatan KTP yang konvensional dan memiliki lebih dari 1 KTP menjadi lebih terpadu dengan masing-masing penduduk Indonesia hanya memiliki 1 KTP. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari memberikan peluang penduduk Indonesia yang menduplikat KTP miliknya dan menghindari tindakan berbuat curang terhadap negara.

Dari data terbaru yang dikutip dari Katadata.co.id, pada Juli 2020 Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri memberikan informasi bahwa 99,04% penduduk Indonesia telah memiliki KTP Elektronik. Hal tersebut tidak luput dari kerja sama 2.200 lembaga dengan Dukcapil dalam memanfaatkan data kependudukan. Lembaga-lembaga yang dinilai mempercepat pembaruan data kependudukan yaitu perbankan, Kepolisian, BPJS, dan industri asuransi.

**Gambar 1. Perbandingan Wajib KTP dan Perekaman e-KTP**



Sumber: Kemendagri (Juni 2020)

Ada 194.332.431 jiwa yang wajib memiliki KTP, menurut data pada bulan Juni tahun 2020. 192.468.599 jiwa diantaranya sudah melakukan perekaman KTP Elektronik. Standarisasi NIK dilakukan oleh Disdukcapil sebagai langkah awal pada saat awal penerapan KTP Elektronik sebagai *single identity number*. Hal ini karena

NIK berlaku secara lokal dan tidak berlaku secara nasional pada tahun 2002 yang lalu.

Hingga kini, telah ada big data yang dibangun oleh disdukcapil yang ditempatkan di dalam negeri. Di mana big data tersebut berisikan data 267 juta penduduk Indonesia. Namun begitu, diperlukan adanya partisipasi kepedulian dari berbagai pihak terhadap data yang dipegang oleh masyarakat itu sendiri maupun yang dipegang oleh lembaga-lembaga, demi keamanan data kependudukan tersebut.

Pemerintahan setingkat kota/kabupaten menjadi agen penting dalam keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik yang berbasis elektronik atau penerapan e-Government yang tidak bisa dihindarkan, salah satunya adalah pemberlakuan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik. Pemberlakuan KTP Elektronik sudah menjadi program nasional yang harus didukung oleh semua elemen lembaga daerah. Pelaksanaan program ini perlu disosialisasikan secara merata dalam semua lapisan masyarakat yang paling bawah.

Pentingnya sosialisasi ini dimaksudkan untuk memperkenalkan mekanisme perekaman KTP Elektronik yang nantinya akan menjadi satu satunya kartu penanda kependudukan yang dimiliki masyarakat sebagai sebuah perubahan baru. Selain itu, mobilisasi penduduk yang tidak bisa bersifat statis dan tidak terduga sehingga jumlah penduduk dapat berubah seiring berjalannya waktu menjadi hambatan pelaksanaan KTP Elektronik ini. Sosialisasi tidak hanya dilakukan kepada masyarakat tetapi kepada para tenaga teknis guna dapat menjawab setiap pertanyaan masyarakat yang belum memahami KTP Elektronik ini.

Kecamatan Pulomerak di Kota Cilegon, Jawa Barat, menjadi salah satu kecamatan yang melaksanakan pelayanan pembuatan KTP Elektronik elektronik. Akan tetapi, proses pelayanan dalam pembuatan KTP Elektronik seringkali terganggu karena disebabkan oleh berbagai faktor teknis, seperti kurangnya keandalan yang dimiliki oleh petugas dan pengelola KTP Elektronik, aliran listrik tidak lancar, serta sosialisasi pembuatan KTP Elektronik kepada masyarakat yang kurang optimal.

Kendala-kendala teknis tersebut menyebabkan petugas dan pengelola pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak sering menggunakan mekanisme manual dalam melayani pembuatan KTP Elektronik. Penggunaan mekanisme manual tersebut sering

dikeluhkan oleh masyarakat setempat karena prosedur yang berbelit-belit serta keterbatasan jumlah blangko yang mengharuskan masyarakat menunggu hingga 3-4 bulan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka tujuan yang ingin dituju oleh penulis adalah menganalisa penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembuatan KTP elektronik yang berbasis e-government di Kecamatan Pulomerak serta mengetahui kesesuaian antara sarana dan prasarana dalam proses pelayanan pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Pulomerak dengan ketentuan dan ketentuan undang-undang yang berlaku.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Kualitatif, yang mengumpulkan data berupa naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah data sekunder. Data sekunder merupakan sekumpulan data yang didapat dari berbagai macam sumber bacaan seperti surat-surat pribadi, buku harian, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah. Sedangkan, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Studi Kepustakaan. Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif yang memiliki tujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik yang Berbasis E-Government Di Kecamatan Pulomerak**

Implementasi kebijakan E-government di Indonesia belum dapat dikatakan baik, bahkan semakin menurun dari tahun ke tahun. Indonesia berada pada urutan ke-88 dari 198 negara yang diperoleh dari survei yang dirilis oleh Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB). Kebijakan E-government di Indonesia diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Peran pengambil keputusan, manajemen risiko, faktor keamanan yang diimplementasikan, dan tata kelola sekiranya harus dipersiapkan dengan baik oleh birokrat guna mewujudkan *e-government* yang baik.

Pemberlakuan KTP Elektronik atau KTP Elektronik merupakan salah satu inovasi implementasi E-Government di Indonesia. Pemberlakuan ini diberlakukan di seluruh wilayah Indonesia, tak terkecuali Kecamatan Pulomerak, yang menjadi salah satu pelaksana pelayanan pembuatan KTP Elektronik. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan masalah-masalah terkait dengan penyelenggaraan pelayanannya.

Dari studi kepustakaan yang sudah kami kaji, ditemukan bahwa dalam proses pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP Elektronik, masih banyak masyarakat Kecamatan Pulomerak yang merasa bingung. Kurangnya sosialisasi informasi oleh pihak Kecamatan menjadi salah satu penyebab kebingungan masyarakat dalam proses pelayanan pembuatan KTP Elektronik. Pihak pelaksana pelayanan seakan menuntut masyarakat untuk lebih proaktif dibandingkan dengan pihak pelaksana pelayanan itu sendiri, dalam hal ini Kecamatan Pulomerak.

Seperti yang kita tahu jika sesuai dengan prinsip pelayanan, seharusnya petugaslah yang terlebih dahulu melakukan sosialisasi dan setelah itu barulah masyarakat diminta bertanya mengenai hal-hal yang kurang jelas, berkaitan dengan tata cara pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak. Segala tata cara yang diperlukan dalam pelayanan publik tentang pembuatan KTP Elektronik berbasis E-Government di Kecamatan Pulomerak masih dianggap oleh masyarakat sebagai sesuatu yang membingungkan serta kurang baik, dikarenakan adanya informasi yang simpang siur dalam penyelenggaraan pelayanannya. Inilah kemudian yang membuat keterlambatan masyarakat dalam melakukan perekaman KTP Elektronik.

Dalam suatu wawancara dari penelitian terdahulu, ada ketidakjelasan mengenai standar selesainya pembuatan KTP Elektronik. Selain itu juga banyak masyarakat yang mengalami keterlambatan dalam melakukan perekaman KTP Elektronik, padahal pembuatan KTP Elektronik sudah diinstruksikan sejak lama. Hal ini melahirkan kesulitan pada berbagai pihak yang terlibat, mulai dari masyarakat hingga pihak pelaksana pelayanan. Keterlambatan dalam perekaman KTP Elektronik ini, merupakan salah satu dampak dari kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas terkait dengan program yang akan dilakukan,

sebagaimana yang telah dibahas pada keterangan sebelum pembahasan ini.

Ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan publik mengenai pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak belum baik. Petugas sudah tahu banyak warga yang belum melakukan perekaman akan tetapi dibiarkan dan tidak dilakukan antisipasi-antisipasi untuk mengoptimalkan percepatan pembuatan KTP Elektronik. Ketentuan waktu selesai pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak juga tidak ada kepastian yang pasti. Masyarakat Kecamatan Pulomerak menilai bahwa aparatur petugas cepat tanggap dalam merespon keluhan masyarakat, akan tetapi petugas tidak memberikan solusi ataupun informasi mengenai lama waktu pembuatan KTP Elektronik.

Untuk memenuhi harapan masyarakat, masih banyak yang harus ditingkatkan oleh Kecamatan Pulomerak untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik, terutama mengenai kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan yang cepat tanggap akan keluhan masyarakat. Menurut UU No.25 tahun 2009 penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Kejelasan dalam pelayanan publik merupakan persyaratan teknis dan administratif publik. Sikap tanggap aparatur Kecamatan Pulomerak dalam memberikan pelayanan dinilai berdasarkan kesediaan aparatur dalam membantu menyelesaikan keluhan masyarakat.

Dalam menuntaskan berbagai keluhan masyarakat yang masuk, pihak Kecamatan berhak bertanggung jawab secara penuh. Hal ini sinkron dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tersebut Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Adapun komponen standar pelayanan publik yaitu Kompetensi Petugas Pemberi Layanan.

### **Kesesuaian Antara Sarana dan Prasarana dalam Proses Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak dengan Ketetapan dan Ketentuan Undang-Undang yang Berlaku**

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional, pemerintah perlu menyediakan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan KTP Elektronik yang berupa *hardware*, *software*, serta blangko KTP berbasis NIK disertai kode keamanan dan rekaman elektronik. Selain itu, pemerintah perlu memberikan bimbingan kepada wakil dari setiap pemerintah daerah provinsi dan kabupaten mengenai pelayanan ktp yang berbasis elektronik.

Pembiayaan perangkat keras, perangkat lunak, blangko KTP berbasis NIK, dan pemberian bimbingan teknis pelayanan KTP berbasis NIK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. sementara itu, pembiayaan untuk pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak serta pengadaan dan pemeliharaan perangkat pendukung lain, seperti kursi tunggu, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Sarana prasarana dalam pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak menurut data pada tahun 2017, sudah cukup baik yang ditunjukkan oleh belum ditemukannya keluhan dari masyarakat. Tidak adanya keluhan disebabkan oleh sistem pencatatan dan pembukuan oleh petugas pelayanan yang rapi dan teratur serta disediakannya ruang tunggu yang cukup bersih dan nyaman. Akan tetapi, tempat duduk di ruang tunggu masih terbatas sehingga banyak warga yang harus rela berdiri selama proses perekaman. Jumlah komputer juga masih sedikit padahal warga yang ingin dilayani cukup banyak sehingga menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat.

### **PENUTUP**

Dalam proses pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak, masih ditemui beberapa kendala, seperti kebingungan dan keterlambatan dalam proses perekaman E-KTP yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi informasi mengenai E-KTP dari pihak Kecamatan Pulomerak kepada warga setempat. Selain itu, terdapat

ketidakjelasan mengenai waktu atau lamanya pembuatan KTP Elektronik sehingga masyarakat yang akan membuat KTP elektronik menjadi resah.

Pihak penyelenggara layanan E-KTP juga belum memiliki alternatif atau solusi lain untuk mengantisipasi hal-hal tersebut yang menghambat terwujudnya proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Pulomerak secara optimal. Kemudian, sarana prasarana dalam pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak menurut data pada tahun 2017 sudah cukup baik. Sistem pencatatan dan pembukuan oleh petugas pelayanan telah rapi dan teratur serta disediakan ruang tunggu yang cukup bersih dan nyaman. Akan tetapi, tempat duduk di ruang tunggu dan jumlah komputer masih terbatas. Kurang memadainya tempat duduk menyebabkan beberapa warga Kecamatan Pulomerak yang harus menunggu dengan posisi berdiri yang tentunya cukup melelahkan, khususnya ketika antriannya panjang dan waktu perekaman cukup lama. Jumlah komputer yang terbatas juga mengharuskan petugas dan pengelola pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak sering menggunakan mekanisme manual selama proses pelayanan.

Penggunaan mekanisme secara manual menimbulkan keluhan dari warga yang akan membuat KTP Elektronik karena prosedur pelayanan yang lebih kompleks dan jumlah blangko yang terbatas. Apabila jumlah blanko tersebut habis, maka masyarakat harus menunggu 3 atau 4 bulan untuk kembali mendaftar sehingga banyak warga menjadi agak enggan atau malas untuk membuat KTP Elektronik. Keengganan tersebut menjadi salah satu penghambat penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang kependudukan di Kecamatan Pulomerak.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggono, P. (2019, 1 Januari). *Penerapan Good Governance untuk Membangun Infrastruktur Berkualitas*. Diakses pada tanggal 29 September 2021 pukul 06.08 WIB, dari <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/penerapan-good-governance-untuk-membangun-infrastruktur-berkualitas/>
- Cahyadi, Arif. (2016). "Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik

- (Studi tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis *Good Governance* di Kecamatan Sukolilo Surabaya)". *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 2(2): 479 – 494
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. (n.d.). Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI). [Disdukcapil.banyuwangikab.go.id](http://Disdukcapil.banyuwangikab.go.id).
- Maulana, I. (2021, 29 Juni). *Refleksi E-Government Negara Singapura terhadap Perkembangan E-Government Negara Indonesia*. KOMPASIANA.
- Meidiansyah, I., Darius, A., & Muhammad, A. (2019). "Peranan *E-Government* dalam Pelayanan Publik Kecamatan Kota Agung (Studi kasus *E-Government* Kabupaten Lahat)". *Jurnal Bina Komputer*, 1(1): 1-11.
- Nasrullah. (2017). "Implementasi *Electronic Government* dalam Mewujudkan *Good Governance* dan *Smart City* (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar)". *JUSITI: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi* 6(2)
- Pemerintah Indonesia. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 118. Jakarta.
- Pemerintah Kabupaten Buleleng Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan. (2017, 22 Mei). *Pengertian, Prinsip dan Penerapan Good Governance di Indonesia*.
- Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G.(2015). "Kajian Konsep dan Kondisi *E-Government* di Indonesia". *Jupiter*, 1(1) Sosiawan, E. A. (2015, Juni). Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi *E-Government* di Indonesia. Dalam *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 5)
- Sugiyatno. 2017. "Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Berbasis *E-government* di Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon-Banten". *Jurnal KAPemda: Kajian Administrasi dan Pemerintahan Daerah* 11(6): 68-94