

Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi SEPEKAN (Sistem Informasi Rekomendasi Perizinan Kelitbangan Dengan *Digital Signature*) Di Bappeda Kabupaten Gresik

Implementation Of E-Government Through The SEPEKAN Application (Information System For Recommendation For Research And Development Licensing With Digital Signature) At The Bappeda Of Gresik Regency

Andrea Puspita Cahyani, Prasetyo Isbandono

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

Email: andrea.20058@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

Email: prasetyoisbandono@unesa.ac.id

Abstrak

Pemerintahan Kabupaten Gresik khususnya pada Bappeda Kabupaten Gresik mewujudkan penerapan *E-Government* melalui inovasi aplikasi SEPEKAN (Sistem Informasi Rekomendasi Perizinan Kelitbangan Dengan *Digital Signature*). Pelayanan pembuatan surat izin rekomendasi penelitian/survei/KKN/riset/PKL belum sepenuhnya dilakukan dengan maksimal. Di dalam aplikasi SEPEKAN masih ada beberapa kendala dalam prosdur pelayanan seperti seringkali terjadi *bug* pada saat pengisian kuisioner, tidak ada informasi terhadap kuota magang, kurang diketahuinya aplikasi SEPEKAN oleh masyarakat secara umum. Tujuan penelitian ini adalah memberikan evaluasi terhadap *penerapan E-Government* melalui aplikasi SEPEKAN dalam mewujudkan pelayanan publik untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, akuntabilitas serta transparansi penyelenggaraan pemerintahan, yang bisa diakses dengan cepat, dimanapun dan kapanpun dengan minimal kendala di Bappeda Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dikumpulkan melalui wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi, kemudian dikaitkan dengan teori menurut Indrajit (2006) yaitu terdapat tiga elemen penting untuk mencapai suksesnya *E-Government* yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Hasil penelitian menunjukkan indikator *support* yang meliputi pencapaian visi dan misi, tersedianya alokasi sumber daya manusia, finansial, dan dukungan infrstruktur serta suprastruktur sudah tercukupi. Dalam mendukung penerapan *E-Government* melalui aplikasi SEPEKAN. Namun masih kurang meratanya sosialisasi kepada masyarakat secara umum akan keberadaan aplikasi SEPEKAN. Pada indikator *capacity*, sumber daya finansial sudah terpenuhi dalam tata kelola aplikasi SEPEKAN. Namun dari infrastruktur teknologi masih sering terjadi *bug* pada saat pengisian kuisioner dan masih terdapat fitur yang belum lengkap. Pada indikator *value*, masyarakat mendapatkan manfaat yang signifikan dalam hal efisien waktu, biaya, dan tenaga dalam pengurusan surat izin rekomendasi penelitian/survei/KKN/riset/PKL. Namun masih terdapat kendala yang dirasakan masyarakat seperti jaringan yang tidak stabil dan kurangnya pemahaman

sebagian masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Disimpulkan bahwa penerapan aplikasi SEPEKAN belum sepenuhnya optimal serta memerlukan perbaikan berkelanjutan di sistem, serta taktik sosialisai yang lebih merata untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dan optimal.

Kata kunci: Pelayanan Publik, E-Government, Aplikasi SEPEKAN

Abstract

Gresik Regency Government, specifically the Gresik Regency Development Planning Agency (Bappeda), has implemented e-government through the innovative SEPEKAN (Research and Development Licensing Recommendation Information System with Digital Signature) application. The service for issuing research/survey/KKN/research/PKL recommendation permits has not been fully implemented. Several obstacles remain within the SEPEKAN application, such as frequent bugs when filling out questionnaires, the lack of information on internship quotas, and the general public's lack of awareness of the SEPEKAN application. The purpose of this study is to evaluate the implementation of e-government through the SEPEKAN application in realizing public services to improve the effectiveness, efficiency, accountability, and transparency of government administration, which can be accessed quickly, anywhere, and anytime with minimal obstacles at the Gresik Regency Development Planning Agency (Bappeda). This research employed a qualitative descriptive method, collected through in-depth interviews, documentation, and observation. It was then linked to the theory according to Indrajit (2006), which states that there are three essential elements for successful e-government: support, capacity, and value. The results indicate that the support indicator, which includes the achievement of the vision and mission, the availability of human and financial resources, and infrastructure and superstructure support, is sufficient. This supports the implementation of e-government through the SEPEKAN application. However, there is still a lack of dissemination of information to the general public about the SEPEKAN application. In terms of capacity, financial resources are sufficient for the governance of the SEPEKAN application. However, in terms of technological infrastructure, bugs often occur when filling out questionnaires, and some features are still incomplete. In terms of value, the public benefits significantly in terms of time, cost, and effort savings in processing research/survey/KKN/research/PKL recommendation permits. However, obstacles remain, such as unstable network connections and a lack of understanding on the part of some in using the application. It was concluded that the implementation of the SEPEKAN application is not yet fully optimal and requires continuous system improvements and more comprehensive outreach tactics to provide better and more optimal public service quality.

Keywords: Public Services, E-Government, SEPEKAN Application

Pendahuluan

Penggunaan teknologi virtual dalam organisasi publik saat ini tidak dapat dihindari lagi. Dengan ini mampu dilihat dari perkembangan teknologi yang semakin pesat. Perkembangan teknologi informasi memberikan manfaat yang luas untuk permasalahan masyarakat. Tentunya dalam dunia yang sudah mengglobal ini, kemajuan teknologi diperlukan dan dimanfaatkan dalam segala bidang. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa yang akan mendatang harus dikembangkan sistem manajemen *contemporary* dengan organisasi berjaringan *online* sehingga dapat memperpendek pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *E-Government*

E-Government bertujuan untuk membentuk jaringan komunikasi antara masyarakat, sektor swasta, dan pemerintah untuk memperlancar hubungan, transaksi, dan layanan. Pemerintah Indonesia juga mendukung hal ini melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, penerapan *E-Government* sering dihadapkan pada isu kurangnya optimalisasi produk teknologi informasi, yang menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien. Eksistensi *E-Government* pada pemerintahan ketika ini tak lain untuk memberikan serta memperkuat pelayanan pada publik, sehingga dapat memberikan manfaat timbal balik antara pemerintah maupun kewarganegaraan. Pengembangan perangkat lunak *E-Government* memerlukan pendanaan yang relatif besar sehingga diperlukan kesiapan dari sisi sumber daya manusia, ASN dan kesiapan dari warga. Ketidaksiapan sumber daya manusia, budaya organisasi, sarana dan prasarana teknologi informasi (infrastruktur), serta kurangnya perhatian dari pihak - pihak yang terlibat langsung dapat menjadi penyebab kegagalan dalam menerapkan *E-Government*.

Bappeda Kabupaten Gresik telah berupaya membuat inovasi pelayanan publik berupa aplikasi SEPEKAN (Sistem Informasi Rekomendasi Perizinan Kelitbangan Dengan *Digital Signature*) Aplikasi SEPEKAN ialah perangkat lunak berbentuk *website* yang melayani pengajuan rekomendasi izin penelitian/survei/KKN/riset/PKL. Penerapan aplikasi SEPEKAN di dasari oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Tujuan dari aplikasi SEPEKAN ini untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan rekomendasi izin penelitian/survei/KKN/riset/PKL dengan cepat serta bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja. Aplikasi ini menggunakan sistem satu pintu dengan tanda tangan *digital*, yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan kapan saja dan di mana saja. Namun, penelitian ini mengidentifikasi beberapa masalah di lapangan dengan memperlihatkan bahwa masih ada warga yang masih belum mengetahui mekanisme serta alur kerja dan sama sekali tidak mengetahui keberadaan program pelayanan *digital* ini. Selain itu, kurangnya penyampaian pemberitahuan kepada masyarakat berjalan lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat, dikarenakan aneka macam pihak yang berkaitan dalam pelaksanaan sosialisasinya masih kurang

merata. Dan banyaknya keeluhan masyarakat pda saat mengisi kuisioner sering terjadi *bug*, hal tersebut menyebabkan surat penelitian/survei/KKN/riset/PKL yang seharusnya dapat diunduh dengan mudah dan cepat harus terkendala. Dilihat dengan perkembangan aplikasi SEPEKAN yang telah menerapkan sistem berbasis *online* namun pengelolaan aplikasi SEPEKAN kurang maksimal, diketahui karena belum adanya informasi terkait kuota magang pada aplikasi SEPEKAN, sehingga Ketika ada masyarakat yang ingin melakukan magang pada OPD di Kabupaten Gresik harus datang ke tempat untuk survei terlebih dahulu. Dari fenomena tersebut aplikasi SEPEKAN menjadi kurang efektif untuk masyarakat yang ingin melakukan magang pada OPD di Kabupaten Gresik. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menganggap bahwa perlu dilakukannya sebuah penelitian yang berkaitan dengan permasalahan tersebut. Peneliti menganalisis bagaimana pengelolaan aplikasi SEPEKAN dengan mengukur dari tersedianya informasi pelayanan yang memadai, tersedianya sarana dan prasarana *electronic government* yang baik bagi masyarakat. Maka dari permasalahan yang ada peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi SEPEKAN (Sistem Informasi Rekomendasi Perizinan Kelitbangan Dengan *Digital Signature*) Di BAPPEDA Kabupaten Gresik”**.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi. Wawancara dilakukan dengan pejabat fungsional bidang riset dan inovasi daerah Bappeda Kabupaten Gresik serta masyarakat pengguna aplikasi SEPEKAN. Tujuan daripada melaksanakan penelitian ini ialah, agar peneliti mempunyai data valid serta relevan dan memperoleh pemberitahuan yang lengkap terhadap penerapan *E-Government* melalui aplikasi SEPEKAN (Sistem Informasi Rekomendasi Perizinan Kelitbangan Dengan *Digital Signature*) di Bappeda Kabupaten Gresik. Penelitian naratif ini memberikan gambaran secara nyata mengenai suatu kondisi eksklusif dalam korelasi antara fenomena yang terjadi secara teratur serta aktual. Penelitian ini berfokus pada penerapan *E-Government* melalui aplikasi SEPEKAN di BAPPEDA Kabupaten Gresik. Dengan demikian penelitian ini akan dibatasi pada teori penelitian menurut Indrajit (2006) terdapat tiga elemen sukses *E-Government* yaitu *support*, *capacity*, *value* :

1. Elemen *Support*

Elemen *Support* atau dukungan ini merupakan hal yang sangat penting jika pemerintah ingin benar-benar menerapkan *E-Government*. Hal yang penting pada elemen ini ialah adanya peran pemimpin yang kuat. Pemimpin harus memiliki sifat *political will* (keinginan politis), tanpa adanya sifat tersebut maka mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-Government* tidak dapat berjalan dengan mulus. Dukungan implementasi yang dimaksud ialah dukungan verbal, dalam bentuk disepakati kerangka *E-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misinya, dialokasikan sumber daya manusia,

finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain – lain, adanya pembangunan berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung, adanya sosialisasi konsep *E-Government* secara merata.

2. Elemen *Capacity*

Dalam tahap ini *capacity* merupakan unsur dari kemampuan atau keberadaan pemerintah dalam mewujudkan *E-Government* menjadi kenyataan. Terdapat tiga hal yang harus diwujudkan dalam tahapan yaitu dengan ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan konsep *E-Government*, terutama sumber daya finansial, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena hal ini merupakan 50% kunci utama keberhasilan penerapan konsep *E-Government*, ketersediaan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi serta keahlian yang dibutuhkan supaya penerapan *E-Government* dapat berjalan dengan baik.

3. Elemen *Value*

Dari dua elemen di atas merupakan dua aspek yang dilihat dari sisi pemerintah sebagai pemberi jasa (*supply side*). Penerapan *E-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan. Pemerintah harus benar - benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *E-Government* yang harus didahulukan pembangunannya agar *value* (manfaat) yang didapatkan benar - benar dapat dirasakan dengan baik oleh masyarakat. Dan dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *E-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini dianalisis dengan menggunakan tiga elemen sukses *E-Government* menurut Indrajit (2006) yaitu *Support, Capacity, dan Value*. Berikut adalah pembahasan mendalam dari setiap elemen :

1. Elemen *Support*

Elemen *support* atau dukungan merupakan elemen penting untuk keberhasilan penerapan *E-Government*, terutama dari peran pemimpin yang kuat (*political will*). Berdasarkan penelitian, dukungan implementasi di Bappeda Kabupaten Gresik sudah tercukupi. Hal ini terlihat dari tercapainya visi dan misi Kabupaten Gresik yang mendukung inovasi *E-Government*, khususnya melalui aplikasi SEPEKAN. Selain itu, alokasi sumber daya finansial, manusia, dan infrastruktur juga telah tersedia. Dukungan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dan menghindari praktik pungutan liar. Meski demikian, masih terdapat kekurangan dalam sosialisasi aplikasi SEPEKAN yang belum merata kepada masyarakat umum.

2. Elemen *Capacity*

Elemen *capacity* berkaitan dengan kemampuan pemerintah untuk mewujudkan *E-Government* menjadi kenyataan. Dalam elemen ini, terdapat tiga hal yang harus diwujudkan, yaitu :

- a. Ketersediaan sumber daya finansial
Sumber daya finansial untuk tata kelola aplikasi SEPEKAN sudah terpenuhi.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi
Infrastruktur teknologi di Bappeda Kabupaten Gresik sudah memadai. Namun, masih sering terjadi *bug* pada saat pengisian kuesioner dan masih terdapat fitur yang belum lengkap. Hal ini menjadi hambatan bagi masyarakat untuk mengunduh surat izin dengan mudah dan cepat. Selain itu, belum adanya informasi terkait kuota magang di aplikasi SEPEKAN juga membuat masyarakat harus datang ke OPD secara langsung.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia
Sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dan memiliki keahlian yang dibutuhkan sudah tersedia untuk mengelola aplikasi SEPEKAN.

3. Elemen *Value*

Elemen *value* mengukur manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan (*supply side*). Penerapan *E-Government* dianggap tidak berguna jika tidak ada pihak yang diuntungkan. Aplikasi SEPEKAN memang memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat dalam hal efisiensi waktu, biaya, dan tenaga dalam mengurus surat izin penelitian/survei/KKN/riset/PKL. Namun, masih terdapat kendala yang dirasakan masyarakat, seperti jaringan yang tidak stabil dan kurangnya pemahaman sebagian masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Pembangunan aplikasi *E-Government* seharusnya memprioritaskan fitur yang memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat. Jika tidak, aplikasi tersebut dapat menjadi bumerang bagi pemerintah. Kurangnya sosialisasi yang merata menyebabkan masyarakat tidak mengetahui mekanisme dan alur kerja aplikasi ini. Dengan demikian, manfaat aplikasi SEPEKAN belum sepenuhnya optimal.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Penerapan *E-Government* melalui Aplikasi SEPEKAN (Sistem Informasi Rekomendasi Perizinan Kelitbangan Dengan Digital Signature) di Bappeda Kabupaten Gresik telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan. Simpulan ini didasarkan pada tiga elemen kunci keberhasilan *E-Government* menurut Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2006), yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value* bahwa :

1. Elemen *Support*

- a. Disepakatinya kerangka *E-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misinya
Visi dan misi Pemerintah Kabupaten Gresik serta Bappeda Kabupaten Gresik sangat mendukung inovasi Aplikasi SEPEKAN sebagai upaya mempermudah masyarakat dalam permohonan surat izin dan menghindari praktik pungli atau calo
- b. Dialokasikannya sumber daya manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain

Dukungan finansial dan sumber daya manusia untuk Aplikasi SEPEKAN telah dialokasikan melalui APBD Kabupaten Gresik dan kebijakan yang relevan

- c. Adanya Pembangunan berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung
Pembangunan infrastruktur dan suprastruktur pendukung aplikasi SEPEKAN telah mengacu pada dasar hukum yang kuat yaitu Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan Peraturan bupati Gresik Nomor 83 Tahun 2023, serta dilengkapi dengan SOP dan SKM sebagai evaluasi berkala
- d. Adanya sosialisasi konsep *E-Government* secara merata
Sosialisasi Aplikasi SEPEKAN telah dilakukan sejak tahun 2023 dengan mengundang perwakilan OPD dan kampus di Kabupaten Gresik, serta melalui media sosial Instagram Bappeda Kabupaten Gresik. Namun, sosialisasi ini belum sepenuhnya merata dan menyeluruh kepada masyarakat umum, sehingga masih ada masyarakat yang belum mengetahui informasi aplikasi SEPEKAN secara langsung.

2. Elemen *Capacity*

- a. Ketersediaan sumber daya finansial
Ketersediaan sumber daya finansial untuk pengelolaan Aplikasi SEPEKAN sudah terpenuhi dengan baik melalui APBD Kabupaten Gresik, yang mendukung kualitas layanan dan infrastruktur teknologi.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi
Bappeda Kabupaten Gresik telah menyediakan infrastruktur dasar seperti *wifi* dan komputer untuk mengoperasikan Aplikasi SEPEKAN. Namun, masih terdapat kendala teknis seperti *bug* pada bagian pengisian kuesioner dan kurangnya informasi kuota magang pada aplikasi SEPEKAN, yang menunjukkan bahwa pengelolaan infrastruktur teknologi informasi masih memerlukan perbaikan untuk optimalisasi pelayanan.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan *E-Government*
Sumber daya manusia di Bidang Riset dan Inovasi Daerah Bappeda Kabupaten Gresik yang mengelola Aplikasi SEPEKAN memiliki kompetensi yang cukup baik. Pembekalan dan pelatihan telah diberikan kepada admin dan *front office* untuk memahami alur penggunaan aplikasi dan memberikan pelayanan yang maksimal.

3. Elemen *Value*

Kebermanfaatan bagi pemerintah dan masyarakat, Aplikasi SEPEKAN memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat dalam hal efisiensi waktu, biaya, dan tenaga dalam pengurusan surat izin rekomendasi penelitian/survei/KKN/riset/PKL. Meskipun demikian, masih terdapat kendala yang dirasakan masyarakat seperti jaringan yang tidak stabil dan kurangnya pemahaman sebagian masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun manfaat dirasakan, optimalisasi *value* masih dapat ditingkatkan melalui perbaikan teknis dan edukasi pengguna.

Secara keseluruhan, Aplikasi SEPEKAN telah menjadi langkah positif dalam penerapan *E-Government* di Bappeda Kabupaten Gresik, namun perlu terus dievaluasi dan ditingkatkan,

terutama dalam aspek sosialisasi dan stabilitas infrastruktur teknologi, untuk memberikan manfaat yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat.

Referensi

- Alfirisi, S., Sujana, N., & Rantau, M. I. (2024). Implementasi *E-Government* Pada Layanan Informasi Publik Melalui Aplikasi Tangerang Gemilang di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(4), 817-824.
- Angraria, N., Antoni, D., & Akbar, M. (2018). Pengembangan Konsep Layanan Sistem Informasi Kesehatan Berbasis *E-Government To Citizen (G2C)*.
- Aziz, R. A., Hartono, S., & Puspaningtyas, A. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis *e-Government*: Studi tentang pelayanan akta kelahiran melalui e-Lampid Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 2(3), 211-220.
- Fajrianto, F. (2022). Implementasi Peran *E-government* Dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Pengelolaan Anggaran Daerah Pada Website Resmi Pemerintah Kabupaten Banggai. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 3(3), 133-140.
- Fanani, P. A. F., Rapini, T., & Farida, U. (2024). *E-Government* Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 8025-8038.
- Ferliana, F., & Natsir, M. (2024). Kinerja PPID (Pejabat Pengelola Informasi Publik Dan Dokumentasi) Dalam Menerapkan Keterbukaan Informasi Publik Di Lingkungan Pemerintahan Kota Probolinggo. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 14(1), 1-10.
- Indrajit, R. E. (2022). *Electronic Government*. Seri Bunga Rampai Pemikiran Ekoji. Jakarta
- Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Ismail, S., Musawa, M. S., & Ahmad, H. (2019). Transparency of public private partnership (PPP): the extent of mandatory information disclosure. *Built Environment Project and Asset Management*, 9(5), 655-668.
- Kumorotomo, W. (2009). Kegagalan penerapan *e-Government* dan kegiatan tidak produktif dengan internet. Sumber: <http://Kumoro.Staff.Ugm.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/2009/01/Kegagalan-Penerapan-Egov.Pdf>.
- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan *E-Government* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 13(2), 154-157.
- Mariano, S. (2018). Penerapan *E-Government* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).

- Pasaribu, J. S., Alim, A., & Almamalik, L. (2019, July). Information System Based on Website Application as Implementation of Disclosure of Public Information at Diskominfo Kabupaten Bandung. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1179, No. 1, p. 012032). IOP Publishing.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*.
- Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- Peraturan Bupati Gresik Nomor 83 Tahun 2023 tentang Inovasi Daerah Kabupaten Gresik.
- Peraturan Bupati Nomor 67 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Rumimpunu, S. R., Tampi, J. R., & Londa, V. Y. (2021). Penerapan *e-government* dalam mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik (Studi kasus website resmi Pemerintah Kota Manado). *Agri-Sosioekonomi*, 17(2 MDK), 691-702.
- Salvator, M., & Heremba, N. K. (2023). Efektivitas penyebaran informasi publik melalui website oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ngada. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 3(1), 42-55.
- Sari, N. M. P., Prabawati, N. P. A., & Lukman, J. P. (2025). Penerapan *E-Government* Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Ungasan (Silagas) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Ungasan Kabupaten Badung. *Socio-political Communication and Policy Review*, 2(1).
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis kualitas layanan *E-Government* dengan pendekatan E-Govqual modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2), 157.
- Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1735690.
- Tejedo-Romero, F., & Ferraz Esteves Araujo, J. F. (2023). Critical factors influencing information disclosure in public organisations. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1-12.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Uyum, L. L., Sholichah, N., Pramudiana, I. D., Kamariyah, S., & Fatah, Z. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEPEKAN (SISTEM INFORMASI REKOMENDASI PERIZINAN LAYANAN KELITBANGAN DENGAN DIGITAL SIGNATURE) DI

BAPPEDA KABUPATEN GRESIK. Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara, 8(2), 244-265.

Ylönen, K. (2023). The use of Electronic Information Systems in social work. A scoping review of the empirical articles published between 2000 and 2019. *European Journal of Social Work*, 26(3), 575-588.