

SURVEI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP APLIKASI MAGELANG SMART SERVICE SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN LAYANAN *E-GOVERNMENT*

**Anisa Lestari¹, Amelia Putri Anastasya², Maulana Iqbal³, Ocha Oktavia Ramadhan⁴,
Kamelia Sholikhah⁵, Joko Tri Nugraha⁶**

Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar Magelang; Jl. Kapten Suparman No.39,
Potrobangsari, Magelang Utara, Kota Magelang, Jawa Tengah, telp/fax; (0293)364113 / (0293)364111

³Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL UNTIDAR, Magelang

e-mail: ¹anisalest12@untidar.ac.id, ²ameliaputrianastasya2@untidar.ac.id,

³kameliasholikhah274@untidar.ac.id, ⁴oktaviar957@untidar.ac.id, ⁵maulanaiqbal1616@untidar.ac.id,

⁶jokotrinugraha@untidar.ac.id

ABSTRACT

Studi ini membahas evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Magelang Smart Service sebagai bagian dari upaya peningkatan layanan e-government. e-government merupakan penerapan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Penerapan e-Government melalui aplikasi seperti Magelang Smart Service juga memberikan kemudahan akses informasi dan layanan bagi masyarakat, serta meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner online, Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1.363.290 orang dengan responden yang berjumlah 101 orang. Penelitian ini menggunakan rumus sloven untuk menentukan jumlah sampel. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan, kualitas, dan kemudahan penggunaan aplikasi Magelang Smart Service. aplikasi ini berisi berbagai fitur untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan publik, aplikasi ini dinilai lebih praktis karena menyatukan berbagai macam layanan publik Kabupaten Magelang menjadi satu platform, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengunduh banyak aplikasi berbeda untuk mengurus keperluan

Kata kunci: e-government, kepuasan masyarakat, pelayanan publik

1. PENDAHULUAN

Pada era revolusi industri 4.0, inovasi dalam hal pelayanan publik menjadi kunci utama bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Hapsari, 2021). Dengan memanfaatkan teknologi digital diharapkan dapat membantu pelayanan publik sehingga dapat bekerja secara efektif, efisien dan kepuasan masyarakat. Salah satu

penerapannya adalah dengan memanfaatkan konsep *e-government*.

Layanan e-pemerintah adalah solusi yang layak untuk mengatasi masalah kesehatan masyarakat di era digital saat ini, diantaranya kesulitan dalam mendapatkan informasi dan akses layanan publik, kurangnya efisiensi dan efektivitas, yang terakhir pelayanan publik yang diberikan pemerintah terkadang masih

belum memenuhi standar yang diharapkan masyarakat, maka dari itu dengan adanya layanan *e-government* dapat meningkatkan kualitas layanan publik.

Melalui *e-government*, pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmennya untuk meningkatkan standar pelayanan publik. Cara *e-government* diimplementasikan di setiap negara atau bahkan di berbagai wilayah disesuaikan dengan kerangka hukum yang mengontrol bagaimana negara-negara itu melakukan kepentingan mereka (Afrizal, 2015).

Dengan teknologi yang terus berkembang yang tampaknya tidak pernah berhenti, pemerintah dituntut untuk terus melangkah maju mengikuti perkembangan yang ada, dengan melakukan inovasi dalam hal penyelenggaraan layanan publik bagi masyarakat agar terciptanya pemerintahan yang baik (*Good Governance*) (Widodo, 2016). Salah satu pelaksanaan *e-Government* Kabupaten Magelang melalui Dinas Komunikasi dan Informasi dengan menciptakan aplikasi mobile yang berisi berbagai layanan publik menjadi satu platform.

Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Magelang adalah lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Magelang, dan fungsi dari Diskominfo

Kabupaten Magelang yaitu mendukung efektivitas dan efisiensi pemerintahan, serta memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang mudah dan aman terhadap informasi yang mereka butuhkan (Lestari, 2019). Melalui berbagai kegiatan dan inisiatifnya, Diskominfo berperan sebagai salah alat untuk membangun komunikasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat.

Aplikasi mobile adalah teknologi yang paling banyak digunakan, hal ini didukung dengan perkembangan *smartphone* yang semakin canggih. Pengembangan aplikasi berbasis mobile memiliki banyak metode yang bisa digunakan, salah satunya adalah metode agile (Larasati, 2021). Aplikasi mobile yang diciptakan pemerintah Kabupaten Magelang memiliki nama '*Magelang Smart Service*' dalam aplikasi MSS ini berisi berbagai fitur untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan publik, aplikasi ini dinilai lebih praktis karena menyatukan berbagai macam layanan publik Kabupaten Magelang menjadi satu platform, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengunduh banyak aplikasi berbeda untuk mengurus keperluan. Konsep smart city ini merupakan perluasan dari program *e-government* yang mana memanfaatkan Teknologi Informasi & Komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik (Yusuf, 2018)

Magelang Smart Service adalah aplikasi yang tergolong dalam tipe *Government to Citizen* (G2C) yang memiliki peran penting dalam meningkatkan layanan publik di kabupaten Magelang. Tipe aplikasi *Government of Citizens* (G2C) adalah paradigma pemerintahan yang berfokus pada kebutuhan dan partisipasi masyarakat umum. Ini sesuai dengan teori yang diusulkan oleh Indrajit (2016), yang menyatakan bahwa tujuan menciptakan saluran akses untuk aplikasi G-to-C adalah untuk memfasilitasi komunikasi antara masyarakat umum dan otoritas pemerintah bukannya menghalangi komunikasi antara mereka. Selain itu, Platform layanan cerdas memungkinkan masyarakat umum di Kabupaten Magelang untuk memiliki akses informasi yang lebih komprehensif. Melalui aplikasi ini, masyarakat umum dapat mendapatkan informasi terkini.

2. METODE PENELITIAN

Penelitiannya bersifat kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk penelitian sampel dan populasi dan bergantung pada data konkrit, menurut Sugiyono (2022). Metode survei tepat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat menurut Orbawati (2023). Untuk melakukan pengujian hipotesis, data penelitian ini menggunakan alat uji perhitungan yang menggunakan analisis statistik untuk menghitung angka.

Menurut Sugiyono (2022:130), populasi adalah wilayah umum yang terdiri dari hal-hal berikut: objek dan subjek dengan jumlah dan karakteristik yang diketahui yang dicatat oleh peneliti untuk analisis dan pengambilan keputusan selanjutnya. Dalam penelitian ini populasi yang menjadi target adalah masyarakat Kabupaten Magelang dengan jumlah 1.363.290 orang.

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penyebaran kuesioner atau angket kepada responden. Metode ini, menurut Sugiyono (2022:199), digunakan untuk mengumpulkan 30 data dengan memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Dalam kasus ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden secara online melalui Google Form.

Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Rumus Slovin, menurut Aloysius Ranga Aditya Nalendra dkk . (2021:27-28), digunakan untuk menghitung jumlah sampel minimal dalam kasus di mana perilaku populasi tidak diketahui secara pasti. Dengan menggunakan rumus Slovin, nilai tingkat kesalahan dihitung untuk menentukan ukuran sampel penelitian. Pada penelitian ini menggunakan toleransi kesalahan 10% sehingga berdasarkan perhitungan rumus slovin didapatkan responden sebanyak 99 orang, dan dalam penelitian ini terdapat

sebanyak 101 responden yang mengisi kuesioner.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. E-government

Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika, e-Government mengacu pada aplikasi teknologi informasi berbasis internet dan platform digital lainnya yang digunakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pertukaran informasi dari pemerintah kepada dunia usaha, organisasi, individu, dan organisasi lainnya secara online.

B. Kepuasan Masyarakat terhadap aplikasi Magelang Smart Service

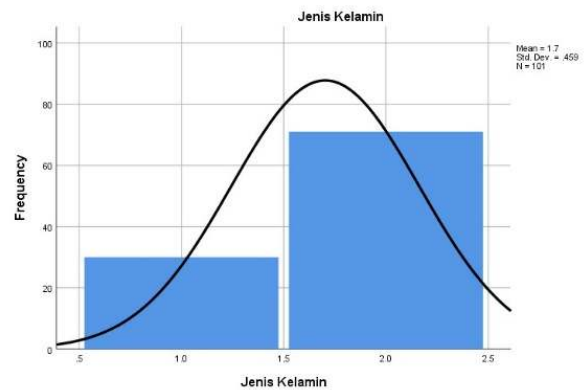
Berikut ini adalah data dan informasi tentang populasinya seperti yang ditentukan oleh survei kuantitatif kesadaran populasi tentang aplikasi *Magelang Smart Service* (MSS) dan penggunaannya. Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi *Magelang Smart Service* (MSS) apabila aplikasi tersebut sudah memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan mudah dipahami oleh masyarakat. Di bawah ini adalah analisis statistik persepsi masyarakat tentang *aplikasi Magelang Smart Service* (MSS) di Provinsi Magelang.

Jenis kelamin

Jenis Kelamin				
	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Cumulatif

Valid d	Laki-Laki	30	29.7	29.7	29.7
	Perempuan	71	70.3	70.3	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Tabel 1. Jenis kelamin



Gambar 1. Grafik jenis kelamin

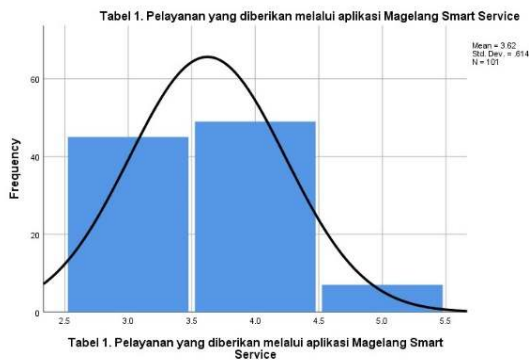
Berdasarkan hasil penelitian di atas, sampel untuk studi kedua ini adalah komunitas Magelang yang telah menggunakan aplikasi Magelang Smart Service (MSS). Komunitas ini tersebar di seluruh kabupaten dan kota dan terdiri dari wanita dan pria, dengan total 101 responden, 30 responden laki-laki dan sebanyak 71 responden perempuan.

a) Pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Magelang Smart Service

Tabel 1. Pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Magelang Smart Service				
	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Cumulatif

Val id	Cukup Puas	45	44.6	44.6	44.6
	Puas	49	48.5	48.5	93.1
	Sangat Puas	7	6.9	6.9	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Tabel 2. Jumlah data pertanyaan nomor 2



Gambar 2 . Grafik pertanyaan nomor 1

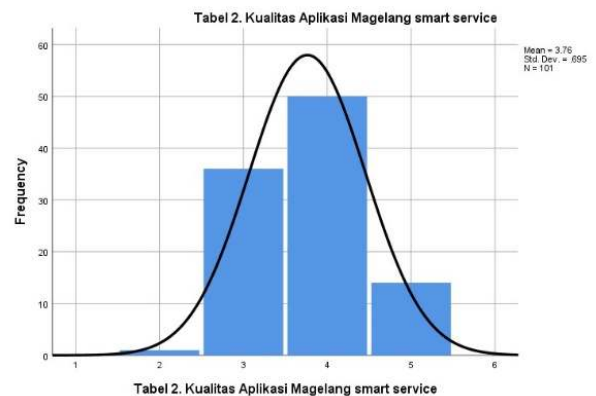
Dari data hasil penelitian tersebut, dapat diketahui dari total keseluruhan responden sebanyak 101 memiliki indeks kepuasan yang berbeda-beda pada aplikasi *Magelang Smart Service* (MSS) terlebih pada fitur pelayanan yang telah disediakan. Menurut data di atas, sekitar 49 responden puas, 45 responden cukup puas, dan 7 responden sangat puas, dengan fitur dukungan yang disediakan oleh layanan aplikasi *Magelang Smart Service* (MSS) yang disebutkan di atas.

b) Kualitas Aplikasi Magelang Smart Service

Tabel 2. Kualitas Aplikasi Magelang smart service

		Frekue nsi	Perse n	Persent ase Valid	Persenta se Cumulati ve
Vali d	Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Puas	36	35.6	35.6	36.6
	Puas	50	49.5	49.5	86.1
	Sangat Puas	14	13.9	13.9	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Tabel 3. Jumlah data pertanyaan nomor 2



Gambar 3. Grafik pertanyaan nomor 2

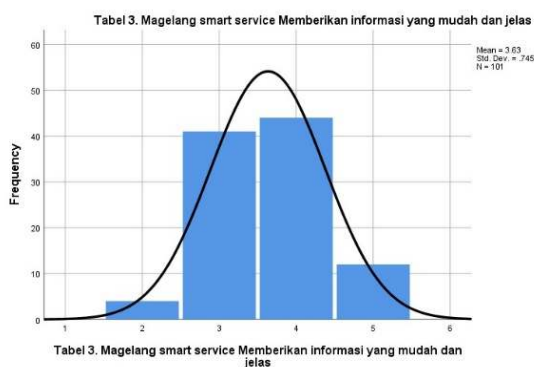
Dari data hasil penelitian tersebut, dapat diketahui dari total keseluruhan responden sebanyak 101 memiliki indeks kepuasan yang berbeda-beda pada aplikasi *Magelang Smart Service* (MSS) terlebih pada kualitas yang diberikan. Dari data tersebut sebanyak 50 responden merasa puas dengan kualitas yang di berikan oleh *Magelang Smart Service* (MSS), 36 responden merasa cukup puas, 14 responden merasa sangat puas dan ada 1 responden merasa kurang puas dengan

kualitas aplikasi *Magelang Smart Service* (MSS)

c) Aplikasi Magelang Smart Service mudah digunakan oleh masyarakat

Tabel 3. Magelang smart service Memberikan informasi yang mudah dan jelas					
		Frekuensi	Persen	Persentase Valid	Persentase Cumulative
Valid	Tidak Puas	4	4.0	4.0	4.0
	Cukup Puas	41	40.6	40.6	44.6
	Puas	44	43.6	43.6	88.1
	Sangat Puas	12	11.9	11.9	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Tabel 4. Jumlah data pertanyaan nomor 3



Gambar 4. Grafik pertanyaan nomor 3

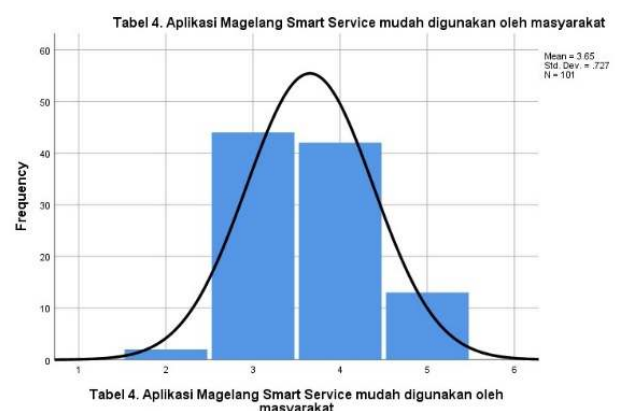
Dari hasil penelitian kami, masyarakat mudah mendapatkan informasi dengan jelas dari aplikasi *Magelang Smart Service*. Dari data yang kami rekap ada 101 responden dengan respons yang berbeda-beda sebanyak 44 responden merasa puas dengan informasi tersebut, 41 responden menganggap informasi tersebut merasa cukup puas, 12 responden

merasa sangat puas dengan informasi tersebut, dan ada 4 responden yang merasa tidak puas dengan informasi yang sudah diberikan oleh pemerintah melalui aplikasi *Magelang Smart Service*.

d) Magelang Smart Service Memberikan informasi yang mudah dan jelas

Tabel 4. Aplikasi Magelang Smart Service mudah digunakan oleh masyarakat					
		Frekuensi	Persen	Persentase Valid	Persentase Cumulative
Valid	Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Puas	44	43.6	43.6	45.5
	Puas	42	41.6	41.6	87.1
	Sangat Puas	13	12.9	12.9	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Tabel 5. Jumlah data pertanyaan nomor 4



Gambar 5. Grafik pertanyaan nomor 4

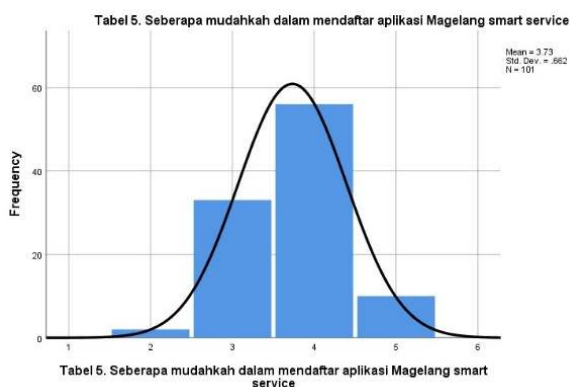
Dari hasil penelitian kami, masyarakat dapat mencoba kualitas informasi dan layanan yang disediakan oleh pemerintah dalam aplikasi *Magelang Smart Service*. Dari data

yang disebutkan di atas, ada 101 responden dengan tanggapan yang berbeda: sekitar 44 responden sudah merasa cukup puas, 42 responden merasa puas, 13 responden merasakan bahwa mereka sangat puas, dan 2 responden merasa tidak puas.

e) Seberapa mudahkan dalam mendaftar aplikasi *Magelang Smart Service*

		Frekuensi	Persentase Valid	Persentase Valid	Persentase Cumulative
Valid	Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Puas	33	32.7	32.7	34.7
	Puas	56	55.4	55.4	90.1
	Sangat Puas	10	9.9	9.9	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Tabel 6. Jumlah data pertanyaan nomor 5



Gambar 6. Grafik pertanyaan nomor 5

Dari hasil penelitian tersebut, Aplikasi ini menyediakan berbagai informasi dan fitur berguna seperti pembayaran tagihan,

penyerahan dokumen, pendaftaran akun, dll. Proses pendaftaran aplikasi *Magelang Smart Service* sangatlah sederhana. Dari data tersebut 56 responden merasa puas melakukan pendaftaran *Magelang Smart Service*, 33 responden merasa cukup puas, 10 responden merasa sangat puas, dan 2 responden merasa tidak puas

C. Fasilitas dalam aplikasi *Magelang Smart Service*

Adanya aplikasi *Magelang Smart Service* yang dirilis dinas komunikasi dan informasi kabupaten magelang pada tahun 2023 yang lalu, namun sudah diterima baik bagi sebagian masyarakat setempat. Pemerintah juga terus meningkatkan kualitas aplikasi ini sehingga sesuai dengan kebutuhan layanan publik. Masyarakat dapat mendownload aplikasi *Magelang Smart Service* menggunakan Android maupun iOS.

Terdapat beberapa fitur dalam aplikasi *Magelang Smart Service*, hal itu dilakukan pemerintah dalam mengupayakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat Kabupaten Magelang. Fitur pelayanan publik tersebut diantaranya :

- Pelayanan perizinan Non OSS, dalam fitur ini terdapat beberapa fasilitas yang disediakan seperti informasi terkait panduan untuk pengajuan perizinan, list permohonan, pengaduan, jenis dan syarat perizinan.

Hal ini memiliki manfaat bagi masyarakat dalam mengurus perizinan non-OSS sehingga tidak perlu datang dan antri di kantor dinas dan proses pengajuannya lebih cepat.

- b. Informasi terkait harga kebutuhan pokok, dalam fitur ini masyarakat dapat mengakses terkait harga terbaru bahan pokok di Kabupaten Magelang, memantau grafik fluktuasi harga dari waktu ke waktu informasi grafik per komoditi. Sumber data kebutuhan pokok yang ada dalam aplikasi *Magelang Smart Service* ini diperoleh dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Magelang, sumber yang lain diperoleh dari survei harga pasar yang dilakukan secara berkala.
- c. Antrian uji KIR, pada fitur ini masyarakat Kabupaten Magelang dapat mendaftarkan antrian secara online sehingga dapat menghemat waktu dan mencegah antrian panjang di kantor dinas perhubungan. Selain itu masyarakat juga dapat mengakses daftar antrian pada tanggal tertentu dan kuota yang disediakan,
- d. Layanan persuratan Desa online, fitur ini memungkinkan masyarakat Kabupaten Magelang untuk mengajukan permohonan secara online, seperti surat keterangan usaha, surat pengantar SKCK, dan surat

pengantar lainnya, sehingga dapat membantu dalam mengurus surat-surat di desa dengan lebih mudah, efisien dan cepat.

- e. Mall pelayanan publik, merupakan tempat untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik, dari pemerintah daerah, pemerintah pusat, BUMN, BUMD ke dalam satu tempat. Terdapat 22 jenis layanan yang tersedia dalam aplikasi Magelang Smart Service, seperti pelayanan administrasi, pelayanan sosial, pelayanan pajak, dan pelayanan keuangan, sehingga dengan menyediakan berbagai layanan dalam satu tempat diharapkan memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat Kabupaten Magelang.
- f. CCTV, fitur pemantauan lalu lintas pada aplikasi *Magelang Smart Service* memperlihatkan kondisi lalu lintas kabupaten magelang secara real-time diberbagai titik. Fitur ini membantu pengguna agar dapat membantu pengguna mengetahui kondisi lalu lintas terkini dan memilih rute perjalanan terbaik dengan menghindari macet.
- g. SIBAN-BBM, fitur ini merupakan integrasi layanan bantuan BBM di Kabupaten Magelang. Saat ini SIBAN-BBM hanya ditunjukkan

- untuk usaha peternakan. Namun, fitur ini masih dalam tahap pengembangan.
- h. PPID Kabupaten Magelang, Singkatan dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Magelang, didalam fitur ini terdapat informasi dan dokumentasi mengenai badan pelayanan sehingga meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas pada penyelenggaraan pemerintah Kabupaten Magelang.

Selain fitur layanan publik terdapat beberapa fitur lainnya seperti berita dan informasi terbaru seputar Kabupaten Magelang yang selalu update setiap harinya. Lalu terdapat informasi terkait produk UMKM Kabupaten Magelang yang berisi deskripsi dari produk tersebut, harga yang ditawarkan, lokasi, foto, dan review.

Dalam fitur jelajah magelang pengguna dapat mengakses informasi lengkap tentang berbagai wisata di Kabupaten Magelang yang terangkum dalam foto, video, lokasi, deskripsi, review dan rute perjalanan.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi *Magelang Smart Service* menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan informasi dan layanan

yang disediakan oleh aplikasi tersebut. Fitur-fitur yang tersedia dinilai bermanfaat bagi masyarakat Kabupaten Magelang, menunjukkan bahwa penerapan *e-Government* melalui aplikasi tersebut telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Hasil survei ini memberikan gambaran yang jelas tentang pentingnya penerapan teknologi digital dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik.

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner online. Dengan demikian, aplikasi *Magelang Smart Service* dapat dijadikan contoh bagi penerapan *e-Government* di daerah lain sebagai upaya untuk memberikan layanan publik yang lebih baik dan efisien kepada masyarakat. Penerapan *e-Government* melalui aplikasi seperti *Magelang Smart Service* juga memberikan kemudahan akses informasi dan layanan bagi masyarakat, serta meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Dengan demikian, studi ini menegaskan bahwa aplikasi *Magelang Smart Service* telah berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam hal pelayanan publik, serta memberikan kontribusi positif dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui penerapan *e-Government*.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal S, Hakiem N, Sensuse D.,I. (2015) "Analisis Kesiapan Implementasi E-Government pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia". *Journal of Information Systems*, Vol 11, Issue 2.
- Hapsari, S. W., Oktavianingtias, E., Zakiyah, B., & Kurniasih, Y. (2021). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNANCE MELALUI PENERAPAN APLIKASI 'OGAN LOPIAN' BIDANG PELAYANAN KESEHATAN DI KABUPATEN PURWAKARTA JAWA BARAT. *JMAN jurnal mahasiswa Administrasi negara*, 5(1), 18-29.
- 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/1772/1607
- Lestari, y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). Pengembangan E-government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*
- Larasati, I., Yusril, A. N., & Al Zukri, P. (2021). Systematic Literature Review Analisis Metode Agile Dalam Pengembangan Aplikasi Mobile. *SISTEMASI*, 10(2), 369-380.
- Nalendra, A. R. A., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., Rahayuningsih, R., Lestari, R., ... & Zede, V. A. (2021). Statistika Seri Dasar Dengan SPSS.
- Orbawati, E. B., Nugraha, J. T., & Fadlurrahman, F. (2023). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan SKCK dan SIM Pada Polres Kota Magelang). *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(1).
- Prihartono, D. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*. 197
- Indrajit, Richardus Eko. *Membangun Aplikasi E-government*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2016
- Sumardi, S., Nawir, A., & Mukhlis, S. (2021). Analisis Transformasi Birokrasi Melalui Pengembangan e-Government di Indonesia. *Journal of Government Insight*, 1(2), 84-91.
- Sugiyono (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Widodo, N. (2016). Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota

Malang). Jurnal Ilmiah Administrasi
Publik, 2(4), 227-235.

Yusuf, R. M. S., & Jumhur, H. M. (2018).
Penerapan E-government Dalam

Membangun Smart City Pada Kota
Bandung Tahun 2018. eProceedings of
Management, 5(3).