

PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PENANDATANGANAN ELEKTRONIK (SAKATO SIGN) STUDI PADA DPMPTSP PROVINSI SUMATERA BARAT

Ilham Zandri^{1(a)}, Syamsir^{2(b)}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

^{a)}ilhamzandri8@gmail.com, ^{b)}syamsirsaili@yahoo.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

20-07-2023

Diterbitkan Online:

30-09-2023

Kata Kunci:

Penerapan E-Government,
Pelayanan Publik, Sistem
Penandatanganan Elektronik

ABSTRAK

Dalam era pelayanan publik yang semakin canggih, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat menerapkan Sistem Penandatanganan Elektronik, atau Sakato Sign, sebagai bentuk implementasi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Sakato Sign adalah solusi yang bekerja sama dengan Lembaga Sandi Negara dan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Barat untuk memberikan keamanan dan legalitas pada dokumen melalui tanda tangan digital. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang memberikan gambaran nyata tentang penerapan Sakato Sign dan proses analisis data berkelanjutan untuk memahami kondisi objek yang alamiah. Namun, penerapan Sakato Sign menghadapi beberapa kendala. Pertama, keterbatasan sistem yang hanya dapat digunakan pada perangkat berbasis Android, bukan diberbagai platform perangkat. Kedua, ketergantungan pada koneksi internet yang stabil karena sistem berbasis teknologi online. Ketiga, sering terjadi eror pada sistem karena pembagian server dengan sistem lain. Dan keempat, waktu penyelesaian penandatanganan masih belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, Dinas perlu berkomunikasi dengan pihak terkait, melakukan evaluasi, perbaikan, dan mengupgrade sistem Sakato Sign. Peningkatan kompatibilitas perangkat dan pengelolaan koneksi internet harus diupayakan. Dinas juga perlu mematuhi SOP dan melibatkan pelatihan staf untuk meningkatkan efektivitas penerapan e-government dalam pelayanan publik melalui sistem penandatanganan elektronik Sakato Sign. Dengan demikian, diharapkan penerapan e-government dapat berjalan lebih efisien dan efektif, memberikan layanan publik yang lebih mudah diakses dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Keywords:

Application of E-Government,
Public Service, Electronic
Signing System

Corresponding Author:

ilhamzandri8@gmail.com

ABSTRACT

In an era of increasingly sophisticated public services, the Investment and One-Stop Services Office of West Sumatra Province implemented an Electronic Signing System, or Sakato Sign, as a form of implementation of Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions. Sakato Sign is a solution that collaborates with the National Crypto Agency and the West Sumatra Province Communication and Information Service to provide security and legality to documents through digital signatures. The research conducted is descriptive research with a qualitative approach, which provides a real picture of the application of Sakato Sign and continuous data analysis process to understand the natural condition of objects. However, the implementation of the Sakato Sign faces several obstacles. First, system limitations that can only be used on Android-based devices, not on various device platforms. Second, dependence on a stable internet connection due to online technology-based systems. Third, errors often occur on the system due to server sharing with other systems. And fourth, the completion time for signing is still not fully in accordance with the Standard Operating Procedures. To overcome these obstacles, the Service

needs to communicate with related parties, evaluate, repair, and upgrade the Sakato Sign system. Improvement of device compatibility and internet connection management should be pursued. Agencies also need to comply with SOPs and engage in staff training to increase the effectiveness of e-government implementation in public services through the Sakato Sign electronic signing system. Thus, it is hoped that the implementation of e-government can run more efficiently and effectively, provide more accessible public services and increase community satisfaction.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v2i3.107>

PENDAHULUAN

Penerapan pemerintahan elektronik telah berlangsung di Indonesia sejak tahun 2003, ketika dikeluarkan Instruksi Presiden No.3. Ini berisi pedoman khusus untuk tanggung jawab pemerintah, baik di kota maupun di pedesaan, dan menekankan pentingnya layanan pemerintah online negara. Menurut Inpres ini, setiap gubernur, walikota, dan departemen eksekutif dihimbau untuk tegas dalam tekad mereka untuk membahas rincian spesifik yang diperlukan untuk mencapai e-government di yurisdiksi masing-masing.

Bentuk utama pelaksanaan e-government di Indonesia adalah di bidang pelayanan publik. Berdasarkan data yang ada, pengambilan kebijakan publik di Indonesia dilakukan melalui tatap muka atau dialog terbuka antara masyarakat dengan pemerintah. Namun, akibat antrean panjang, upaya pembuatan kebijakan publik tersebut seringkali terbukti tidak efektif dan efisien, bahkan dapat mengakibatkan munculnya kasus-kasus KKN baru yang dapat mempengaruhi definisi sanksi pidana. Inisiatif paling menonjol yang diambil oleh Pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif adalah penggunaan teknologi. Pemanfaatan teknologi informasi tidak jauh berbeda dengan pemanfaatan komputer dan teknologi komunikasi pada umumnya.

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat berkomitmen untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, yang memerlukan kerja keras dan akselerasi yang cepat dari seluruh pihak yang terlibat. Penerapan e-government di seluruh sektor pemerintahan adalah salah satu media yang mendukung hal ini. Untuk pemerintahan yang efektif dan efisien, teknologi informasi harus digunakan. mempercepat proses birokrasi yang selama ini dianggap menghambat percepatan layanan. Sangat penting untuk segera mengatasi perbedaan antara pemerintah dan masyarakat dalam hal keterlibatan dalam

pembangunan serta meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mengontrol pemerintah.

Saat ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat menangani lebih dari 247 jenis perizinan dan nonperizinan dari 19 industri. Aplikasi pelayanan perizinan Sakato, yang disingkat SIP SAKATO, memungkinkan masyarakat untuk memproses berbagai perizinan secara online. Aplikasi ini memungkinkan pendaftaran, pengawasan, dan laporan pengaduan, serta fitur GIS (Sistem Informasi Geografis) yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui lokasi perizinan secara spasial.

Untuk melaksanakan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerapkan Sistem Penandatanganan Elektronik, yang juga dikenal sebagai Sakato Sign, bekerja sama dengan Lembaga Sandi Negara (Lemsaneg) dan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Barat. Salah satu cara untuk memberikan rasa aman adalah dengan menggunakan sistem otentifikasi yang dikenal sebagai tanda tangan digital, yang merupakan bagian dari tanda tangan elektronik, untuk memastikan bahwa dokumen tersebut asli dan legal. Menurut Pasal 11 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, tanda tangan elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan tanda tangan basah.

Berdasarkan wawancara dengan Penata Perizinan Ahli Muda dan Programmer SAKATO SIGN ada beberapa permasalahan yang dihadapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat yaitu : (1) Sistem (aplikasi) SAKATO SIGN hanya bisa digunakan pada perangkat yang berbasis android dan belum bisa digunakan perangkat yang berbasis IOS. (2) Karena SAKATO SIGN berbasis teknologi

informasi yang online, wajib menggunakan internet yang stabil. (3) Masih sering terjadi eror pada sistem dikarenakan server masih terbagi pada sistem lain. (4) Waktu penyelesaian penandatanganan yang masih belum sepenuhnya sesuai dengan SOP.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan peneliti adalah jenis penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Ini memberikan gambaran tentang suatu kondisi tertentu dengan melihat hubungan antara fenomena aktual dan teratur. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk mempelajari kondisi alami (Sugiono, 2012:8). Pada penelitian kualitatif, analisis data adalah proses yang berkelanjutan yang membutuhkan pemikiran terus menerus tentang data. Proses ini disebut sebagai berkelanjutan karena terjadi tidak hanya selama proses interpretasi data, tetapi juga selama proses pengumpulan, interpretasi, dan pelaporan hasil (Creswell 2012:274).

Untuk mendapatkan data lapangan, penulis melakukan pengumpulan data. Menurut Sugiono (2008:224), langkah paling strategis dalam penelitian adalah pengumpulan data. Dalam penelitian ini, wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Penandatanganan Elektronik (SAKATO SIGN)

Pemerintahan elektronik didefinisikan sebagai "penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah (seperti Wide Area Networks, Internet, dan komputasi seluler) yang memiliki potensi untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan badan pemerintah lainnya," menurut World Bank (Bank Dunia) dalam Indrajit (2006:2). Itu menunjukkan bahwa pemerintahan elektronik (e-Government) terhubung dengan penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah yang memiliki kemampuan membina hubungan dengan warga negara, bisnis, dan organisasi lain di dalam cabang eksekutif (seperti jaringan area luas, internet, dan seluler). komputer). Sebaliknya, menurut Akadun (2009:131), e-Government adalah sejenis teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk

berkomunikasi, menyimpan informasi, atau mengambilnya untuk tujuan tertentu.

Eddy Satriya (2009) mendefinisikan e-government sebagai sarana penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas biaya pemerintah, memberikan layanan yang lebih komprehensif kepada masyarakat umum, membuat akses informasi publik lebih mudah tersedia, dan membuat pejabat pemerintah lebih akuntabel dan transparan kepada masyarakat umum.

Menurut Inu Kencana dalam (Husni, 2013:28), pelayanan publik adalah setiap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mendukung sejumlah besar orang yang setiap tindakan dilakukan untuk mendukung sejumlah besar orang yang setiap tindakannya menguntungkan suatu negara. kelompok atau individu dan memberikan keuntungan meskipun hasilnya tidak langsung diukur dalam hal fisik barang.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan orang yang menerima pelayanan atau untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sistem penandatanganan elektronik adalah suatu sistem yang menggunakan teknologi elektronik untuk mengamankan dan mengotentikasi dokumen, transaksi, atau informasi digital. Dalam sistem ini, tanda tangan elektronik digunakan sebagai metode untuk menunjukkan persetujuan atau otorisasi, dan tanda tangan tersebut dapat memastikan integritas dan keaslian dokumen atau data yang ditandatangani.

Dalam konteks e-government, sistem penandatanganan elektronik dapat digunakan untuk mempercepat proses pelayanan publik seperti pengajuan izin, pembayaran pajak, atau pendaftaran surat elektronik. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat memperoleh layanan publik dengan lebih mudah dan cepat, serta mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan layanan tersebut.

Dalam proses pelayanan publik, penandatanganan dokumen adalah hal yang sangat penting dan krusial. Dalam kegiatan administrasi pemerintah, dokumen yang harus ditandatangani oleh pegawai pemerintah biasanya sangat banyak dan memakan waktu

yang cukup lama jika dilakukan secara manual. Oleh karena itu, penggunaan sistem penandatanganan elektronik sangat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Untuk memenuhi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerapkan Sistem Penandatanganan Elektronik, juga dikenal sebagai Sakato Sign. penggunaan Sakato Sign secara mandiri, dalam kolaborasi dengan Lemsaneg (Lembaga Sandi Negara) dan Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Sumatera Barat. Dalam proses perizinan, terutama penandatanganan perizinan dan non-perizinan, sistem penandatanganan elektronik sangat membantu, karena mereka mempercepat proses dan tidak tergantung pada kehadiran pimpinan saat penandatanganan. Selain itu, mereka dapat mengurangi jumlah kertas yang digunakan dalam proses perizinan.

Gambar 1. Proses alur penggunaan tanda tangan elektronik (E-signature)

Proses alur penggunaan tanda tangan Elektronik (E-signature)



Dari gambar di atas dapat di rincikan :

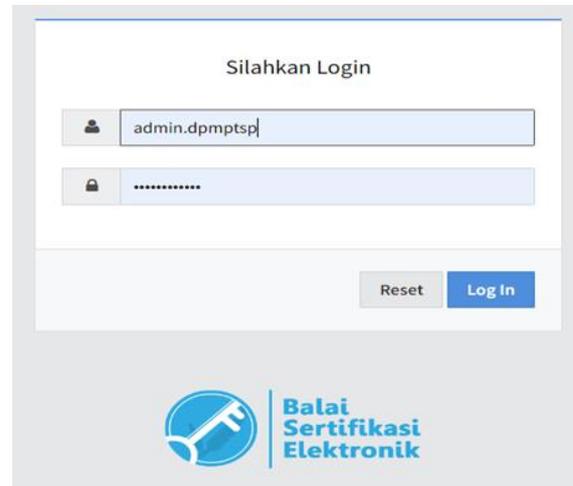
- 1) Buka aplikasi Sakato Sign dengan menggunakan Web Browser dengan alamat <https://sakatosign.dpmpptsp.sumbarprov.go.id/>, selanjutnya akan muncul tampilan seperti gambar dibawah ini :

Gambar 2. Tampilan Halaman Depan SAKATO SIGN



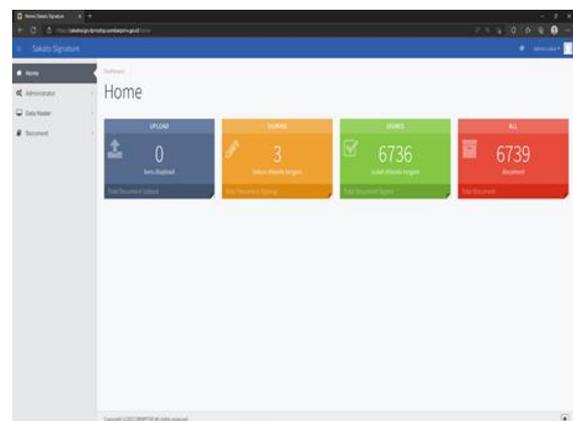
- 2) Selanjutnya silahkan inputkan username dan password yang telah diperoleh dari admin sakato sign berupa NIP>Nama pengguna seperti gambar dibawah ini :

Gambar 3. Tampilan Halaman Login



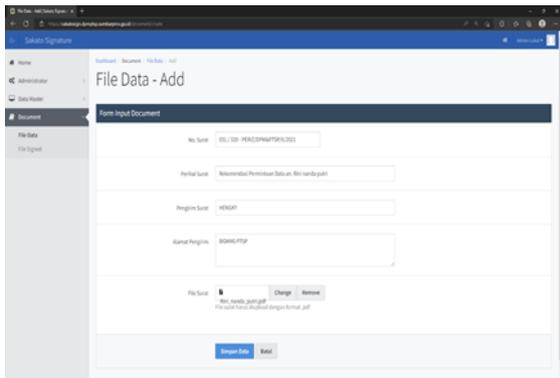
- 3) Setelah berhasil login, makan aplikasi sakato sign akan mengarahkan ke halaman beranda sakato sign yang mana dihalaman ini terdapat beberapa informasi seperti menu Administrator, Data User, Document dll seperti gambar dibawah ini :

Gambar 4. Halaman Home SAKATO SIGN



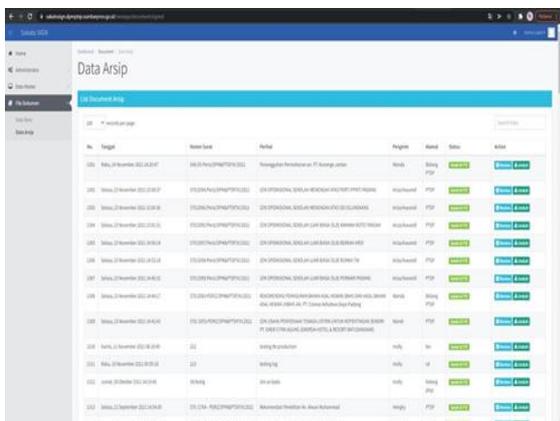
- 4) Selanjutnya untuk proses berkas yang ingin di upload/dikirim ke pimpinan untuk ditanda tangan secara electronic silahkan pilih menu Document – Next Pilih File Data – Next Klik Tombol Tambahkan Data, Selanjutnya Inputkan data yang diminta setelah lengkap klik tombol Simpan Data seperti gambar dibawah ini :

Gambar 5. Halaman Depan Form Input Document Sakato Sign



5) Selanjutnya untuk mengetahui hasil Document yang telah ditanda tangan pimpinan secara elektronik pilih menu Document – Next Pilih File Signed – Next Klik Tombol Riview atau Unduh dimenu pojok kanan sesuai list Document yang telah di upload sebelumnya sesuai gambar dibawah ini :

Gambar 6. Halaman Depan Arsip Document yang telah ditanda tanda secara Elektronik



Hambatan dalam Pelaksanaan SAKATO SIGN

Dalam menerapkan e-government dalam pelayanan publik melalui sistem penandatanganan elektronik (SAKATO SIGN), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat mengalami kendala atau faktor penghambat.

Dalam penelitian yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat, telah ditemukan empat hal yang menjadi penghalang atau hambatan untuk penerapan e-government dalam pelayanan publik melalui sistem

penandatanganan elektronik (SAKATO SIGN) diantaranya (1) Sistem (aplikasi) SAKATO SIGN hanya bisa digunakan pada perangkat yang berbasis android dan belum bisa digunakan perangkat yang berbasis IOS. (2) Karena SAKATO SIGN berbasis teknologi informasi yang online, wajib menggunakan internet yang stabil. (3) Masih sering terjadi eror pada sistem dikarenakan server masih terbagi pada sistem lain. (4) Waktu penyelesaian penandatanganan yang masih belum sepenuhnya sesuai dengan SOP.

Pertama, Keterbatasan Kompatibilitas Perangkat: Faktor pertama adalah keterbatasan SAKATO SIGN yang hanya dapat digunakan pada perangkat berbasis Android dan belum mendukung perangkat berbasis iOS. Kondisi ini dapat menghambat pelayanan publik bagi pengguna yang menggunakan perangkat iOS seperti iPhone atau iPad, sehingga tidak dapat memanfaatkan sistem penandatanganan elektronik ini secara optimal.

Kedua, Ketergantungan pada Koneksi Internet Stabil: Karena SAKATO SIGN berbasis teknologi informasi yang online, pengguna diwajibkan menggunakan koneksi internet yang stabil agar dapat mengakses dan menggunakan sistem ini dengan lancar. Namun, di daerah yang memiliki masalah dengan jaringan internet yang tidak stabil atau sering terputus, hal ini dapat menyebabkan kesulitan dan gangguan dalam proses penandatanganan elektronik.

Ketiga, Error pada Sistem dan Pembagian Server: Masih sering terjadi eror pada sistem SAKATO SIGN yang disebabkan oleh pembagian server yang terhubung dengan sistem lain. Ketidakstabilan atau masalah pada server dapat menyebabkan kesalahan atau kegagalan saat proses penandatanganan, menghambat efisiensi dan kualitas pelayanan publik melalui sistem ini.

Keempat, Waktu Penyelesaian Tidak Sesuai SOP: Waktu penyelesaian penandatanganan yang belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat menjadi faktor penghambat. Jika proses penandatanganan berlangsung terlalu lama atau tidak sesuai dengan target waktu yang ditetapkan, hal ini dapat mengganggu efisiensi dan kepuasan pengguna pelayanan publik.

Solusi dalam mengatasi Hambatan Penerapan SAKATO SIGN

Untuk mengatasi faktor-faktor penghambat dalam penerapan e-government melalui sistem penandatanganan elektronik (SAKATO SIGN), berdasarkan hasil wawancara dengan Penata Perizinan Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera melakukan beberapa langkah strategis berikut:

Pertama, Komunikasi dengan Pihak Kominfo: Dinas tersebut perlu berkomunikasi dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) atau otoritas terkait lainnya untuk mengajukan permohonan dan membahas isu-isu terkait keterbatasan SAKATO SIGN pada perangkat iOS. Dengan komunikasi yang baik, mungkin dapat dicari solusi atau dukungan untuk mengembangkan aplikasi agar dapat digunakan pada berbagai platform perangkat.

Kedua, Evaluasi dan Perbaikan Sistem: Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem SAKATO SIGN, mengidentifikasi kelemahan dan kendala yang dihadapi oleh pengguna serta masalah pada server yang sering mengalami eror. Setelah identifikasi, perbaikan dan peningkatan pada sistem harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas aplikasi.

Ketiga, Upgrade Sistem: Jika diperlukan, mengupgrade sistem SAKATO SIGN ke versi yang lebih baru dengan fitur dan fungsionalitas yang lebih baik. Upgrade ini harus mempertimbangkan kompatibilitas perangkat dan mengatasi masalah yang ada.

Keempat, Peningkatan Kompatibilitas Perangkat: Dinas dapat bekerja sama dengan pengembang atau pihak terkait untuk meningkatkan kompatibilitas aplikasi dengan perangkat berbasis iOS. Mencari solusi teknis yang memungkinkan SAKATO SIGN berjalan pada perangkat Apple dapat memperluas jangkauan pengguna dan meningkatkan penerapan e-government.

Kelima, Pengelolaan Koneksi Internet: Memastikan ketersediaan koneksi internet yang stabil adalah kunci bagi kelancaran sistem penandatanganan elektronik. Dinas dapat berkoordinasi dengan penyedia layanan internet untuk memastikan akses internet yang handal bagi pengguna, termasuk mencari solusi alternatif jika ada masalah pada koneksi utama.

Keenam, Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP): Penting untuk mematuhi SOP

yang telah ditetapkan agar waktu penyelesaian penandatanganan sesuai dengan target dan proses berjalan efisien. Dinas dapat melakukan pelatihan kepada staf dan pengguna mengenai SOP yang berlaku untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman.

PENUTUP

Menurut Pasal 11 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, tanda tangan elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan tanda tangan basah. Dalam sistem ini, tanda tangan elektronik digunakan sebagai metode untuk menunjukkan persetujuan atau otorisasi, dan tanda tangan tersebut dapat memastikan integritas dan keaslian dokumen atau data yang ditandatangani. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat memperoleh layanan publik dengan lebih mudah dan cepat, serta mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan layanan tersebut.

Dalam proses pelayanan publik, penandatanganan dokumen adalah hal yang sangat penting dan krusial. Dalam kegiatan administrasi pemerintah, dokumen yang harus ditandatangani oleh pegawai pemerintah biasanya sangat banyak dan memakan waktu yang cukup lama jika dilakukan secara manual. Penerapan e-government dalam pelayanan publik melalui sistem penandatanganan elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat terdapat kendala atau faktor penghambat yang dialami oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat dalam pelaksanaannya. Telah ditemukan empat hal yang menjadi faktor penghambat dalam Penerapan e-government dalam pelayanan publik melalui sistem penandatanganan elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat diantaranya (1) Sistem (aplikasi) SAKATO SIGN hanya bisa digunakan pada perangkat yang berbasis android dan belum bisa digunakan perangkat yang berbasis IOS. (2) Karena SAKATO SIGN berbasis teknologi informasi yang online, wajib menggunakan internet yang stabil. (3) Masih sering terjadi eror pada sistem dikarenakan server masih terbagi pada sistem lain. (4) Waktu penyelesaian penandatanganan yang masih belum sepenuhnya sesuai dengan SOP.

Setelah identifikasi, perbaikan dan peningkatan pada sistem harus dilakukan untuk

meningkatkan kinerja dan kualitas aplikasi. Upgrade ini harus mempertimbangkan kompatibilitas perangkat dan mengatasi masalah yang ada. Mencari solusi teknis yang memungkinkan SAKATO SIGN berjalan pada berbagai platform perangkat yang dapat memperluas jangkauan pengguna dan meningkatkan penerapan e-government. Dinas dapat berkoordinasi dengan penyedia layanan internet untuk memastikan akses internet yang handal bagi pengguna, termasuk mencari solusi alternatif jika ada masalah pada koneksi utama. Dinas dapat melakukan pelatihan kepada staf dan pengguna mengenai SOP yang berlaku untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. 2009. Teknologi informasi Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Creswell, J., W. 2012. Research design Pendekatan kualitatif, Kuantitatif dan Mixed; Cetakan ke-2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Eddy Satriya. 2009. "Electronic Government", Direktorat Energi.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. Electronic Government "Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi".
- Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Sugiono. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Thamrin, Husni. 2013. Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia. Yogyakarta: Aswaja Presindo.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.