

## Pelaksanaan Program Cygos (Cyber Government Semarang) Sebagai Penunjang Pelayanan Publik di Kota Semarang

Ardhi Firmansah <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Jurusan Politik dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial,  
 Universitas Negeri Semarang

---

### Article Info

#### Article history:

Received Sept 12<sup>th</sup>, 2016  
 Accepted Nov 26<sup>th</sup>, 2017  
 Published Jan 15<sup>th</sup>, 2017

#### Keyword:

Cyber Government; Public Services

---

### Abstract

*Currently the technology has developed rapidly, especially internet access technology. Semarang City Government to respond to input from the community and then create a program Cyber Government Semarang to reach the needs of the community in the form of information and administrative services. The purpose of this study are: to describe the implementation of the program CyGoS as supporting public service with reference to the theory of EGovernment implementation by Sharon S.Dawes, describes a model of political communication Semarang government in implementation CyGoS terms of political communication theory, analyzing the perception of the public about the program CyGoS use the theory of public service Grootenroos. Results from this study that uses qualitative methodology to conduct research observation section PDE (Electronic Data Processing) Semarang government and conducted interviews to Dr.Ir.NanaStorada, SE.MM as Head. PDE generate some information that answers the following research: a description of the program, carried out political communication and public perception regarding the program. Expected results of this study can serve as a reference as an evaluation of the government for public services based on information technology and communications in the city of Semarang optimized so as to create good public service in Semarang City Government.*

**Paper type:** Research Paper

Copyright © 2017 Unnes Political Science Journal. All rights reserved.

---

#### How to cite (APA Style):

Firmansah, A. (2017). Pelaksanaan Program Cygos (Cyber Government Semarang) Sebagai Penunjang Pelayanan Publik di Kota Semarang. *Unnes Political Science Journal*, 1(1), 11-20. Retrieved from <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/upsj/article/view/19833>

---

## PENDAHULUAN

Pada era modern saat ini kemajuan teknologi sangatlah pesat dan menjadi peranan penting dalam masyarakat. Segala aktifitas manusia saat ini tidak lepas dengan apa yang dinamakan teknologi, mulai dari manusia tersebut bangun tidur hingga tidur kembali. Teknologi yang mayoritas digunakan manusia sebagai penunjang aktifitasnya yaitu diantaranya: transportasi, komunikasi, komputer, internet, dan lain sebagainya. Teknologi

---

#### Corresponding Author:

Universitas Negeri Semarang, Indonesia  
 Jl. Raya Sekaran, Gunung Pati, Kota Semarang, Jawa Tengah 50229, Indonesia.  
 Email: [ardhifirmansah@gmail.com](mailto:ardhifirmansah@gmail.com)

merupakan wujud kreasi dari seseorang atau kelompok untuk mempermudah kegiatan manusia. Oleh karena itu teknologi terus mengalami perubahan karena disesuaikan dengan kegiatan atau kebutuhan masyarakat. Sebagai contoh telepon genggam atau handphone, pada tahun 1990an handphone saat itu hanya mampu mengirim dan menerima pesan dan telepon, namun sekarang seiring berkembangnya zaman dan kebutuhan manusia yang mulai beraneka ragam mengenai telekomunikasi, handphone pada saat ini telah berganti nama menjadi smartphone, yaitu perangkat telekomunikasi yang tidak hanya mampu mengirim dan menerima sms dan telepon akan tetapi mampu melakukan dan chatting, browsing.

Dalam mewujudkan Pemerintahan yang bersih, jujur, serta tanggung jawab yang tinggi kepada rakyatnya, Pemerintah Kota Semarang membangun suatu program yaitu CyGoS (Cyber Government Semarang) merupakan suatu program yang dapat juga disebut e-Government. Electronic Government merupakan suatu terobosan terbaru Pemerintah mengenai Pelayanan Publik di Kota Semarang dengan menggunakan teknologi berbasis Internet. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah: pelaksanaan program CyGoS sebagai penunjang pelayanan publik di Kota Semarang; model komunikasi politik yang diterapkan Pemerintah Kota Semarang dengan menggunakan media CyGoS; persepsi masyarakat mengenai program CyGoS dalam menunjang pelayanan publik. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian ini yakni perlu diketahui secara mendalam terkait pelaksanaan program CyGoS dalam menunjang pelayanan publik di Kota Semarang. Kemudian akan diketahui juga mengenai model komunikasi politik yang diterapkan Pemerintah Kota Semarang melalui media tersebut, serta persepsi masyarakat dalam menanggapi program CyGoS sebagai penunjang pelayanan publik di Kota Semarang.

Pelaksanaan suatu program Electronic Government dapat dikatakan optimal apabila memenuhi 6 variabel yang terdapat dalam Teori Implementasi E-Gov menurut Sharon S.Dawes yakni antara lain; strategi, dasar peraturan,data,kemampuan,biaya yang dikeluarkan,teknologi. Selama ini program e-government Semarang belum terlaksana dengan optimal sebagaimana terdapat dalam penelitian Prasetyo yang menyimpulkan bahwa kinerja staf pemerintahan yang mengurus IT nampak buruk dalam segi perawatan jaringan. Demikian pada penelitian Mustafid dan Sugiharto yang menyimpulkan bahwa aplikasi pelayanan publik yang dibuat oleh Pemerintah Kota Semarang masih ada beberapa aplikasi yang belum berfungsi dengan baik.Selain itu, pemahaman masyarakat mengenai

teknologi masih sangat terbatas oleh karena itu Pemerintah berusaha untuk mengedukasi masyarakat untuk mempersiapkan program pelayanan publik berbasis teknologi.

Suatu kualitas pelayanan dapat ditentukan salah satunya oleh komunikasi, pada program tersebut model komunikasi politik yang dilakukan menggunakan teori jarum hipodermik yang memiliki unsur-unsur berupa: sumber, pesan, saluran, penerima, dan umpan balik. Menurut Lasswell (dalam Arifin 2011:102) bahwa formula untuk melakukan analisis model komunikasi sebagai berikut “Who says what, in which channel, to whom with what effect ?”

Dalam studi ilmu manajemen bisnis, mengenal beberapa teori yang dapat digunakan untuk melakukan analisis mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Semarang dengan menggunakan media CyGoS dalam proses pelayanan, salah satunya menggunakan Teori Gronroos, Menurut Gronroos (dalam Sancoko 2010:44), pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan, yang terdiri atas tiga komponen utama yaitu: Technical quality, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan..Functional quality, yaitu komponen yang lebih banyak berhubungan dengan proses delivery atau bagaimana pelayanan diberikan kepada penerima pelayanan. Corporate image, yaitu reputasi organisasi penyedia jasa.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, “menurut Jane Richie penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya di dalam dunia dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan manusia yang diteliti” (Moeloeng, 2013: 6). Sumber data berasal dari data primer berupa observasi dengan menguji kelayakan fasilitas penunjang program seperti: aplikasi, internet dan infrastruktur lainnya, kemudian ditambah dengan wawancara kepada narasumber yaitu: Dr.Ir Nana Storada SE.MM., selaku Kepala Bagian Pengolah Data Elektronik Kota Semarang. Wawancara juga dilakukan kepada beberapa masyarakat yang menggunakan aplikasi CyGoS untuk mengetahui persepsi mengenai program pelayanan tersebut. Data sekunder yaitu bersumber dari data-data Pemerintah Kota Semarang yang dapat diakses pada halaman portal [www.semarangkota.go.id](http://www.semarangkota.go.id) Dalam penelitian ini menggunakan teknik

pemeriksaan triangulasi sumber yang berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Moeloeng, 2013: 330). Analisis data dilakukan secara induktif, yaitu mulai dari lapangan atau fakta empiris dengan cara terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Program CyGoS (Cyber Government Semarang) sebagai penunjang pelayanan publik di Kota Semarang,**

Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi tentunya tengah menerapkan tiga misi utama dalam melaksanakan otonomi daerah. Mulai dari tahap yang pertama yaitu berbenah memperbaiki proses pelayanan publik di tiap tiap instansi dan menjamin kesejahteraan masyarakat. Tahap kedua, menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya daerah, dan tahap ketiga yaitu dengan melakukan pemberdayaan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan. Program Cyber Government Semarang merupakan suatu program Pemerintah yang bergerak dalam penyediaan fasilitas

pelayanan publik dengan mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga Pemerintah dapat memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien. Menurut Nana Storada sebagai penanggung jawab terhadap program Cyber Government Semarang, menyatakan bahwa Pemerintah Kota Semarang melalui program Cyber Government Semarang diharapkan dapat menjadi penunjang dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Melalui program Cyber Government Semarang nampaknya sangat efektif sebagai media informasi bagi masyarakat, hal tersebut diperjelas melalui data pengunjung portal <http://semarangkota.go.id> yang dari waktu ke waktu menunjukkan kemajuan secara signifikan.

Dalam pelaksanaan digital government dapat dikatakan maksimal apabila mengandung 6 hal utama seperti yang telah dikemukakan oleh Sharon S. Dawes maka dari itu, Peneliti melakukan analisis terhadap program Cyber Government Semarang untuk memastikan kualitas dari e-government di Pemerintah Kota Semarang. Terdapat 6 hal yang perlu ditinjau mengenai pelaksanaan teknis dari program e-government yaitu meliputi:

Strategy, Menurut Dawes didalam bisnis atau pemerintahan, membutuhkan pemikiran yang strategis berkaitan dengan tujuan dan misi-kritis, penekanan pelanggan (masyarakat) dan pemangku kepentingan. Dalam penerapannya Digital Government harus memiliki visi dan misi yang kuat untuk dapat mengendalikan masyarakat dan Pemerintah. Strategi mengenai penerapan e-government telah tercantum didalam Inpres No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, memuat langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan e-government secara nasional berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, dan merumuskan rencana di lingkungan instansi masing-masing. Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam rangka mengembangkan layanan publik transparan, pengembangan e-government berorientasi pada kerangka arsitektur berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003.

Policies, menurut Dawes kebijakan informasi dalam bentuk undangundang, peraturan, perintah eksekutif dan tindakan panduan pernyataan resmi lainnya dan keputusan tentang mengapa, bagaimana, kapan, dan siapa yang menggunakan informasi. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya telah sejak lama dilaksanakan oleh Pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara dan Pendayagunaan Aparatur Negara No.81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Data, menurut Dawes manajer publik harus menjembatani kesenjangan antara kebutuhan bisnis dan data yang relevan serta mendukung kepentingan mereka. Data adalah bahan baku untuk pembuatan keputusan dan perencanaan dasar untuk tindakan yang diambil oleh lembaga. Mengubah data menjadi informasi yang dapat digunakan membutuhkan pemahaman tentang apa pekerjaan harus diselesaikan serta disediakannya data untuk membantu memperjelas informasi.

Cost Factors, menurut Dawes kegagalan untuk mengidentifikasi semua kategori biaya dan untuk memperkirakan biaya yang sebenarnya merupakan masalah yang berkembang

dikedua proyek sektor IT publik dan swasta. Biaya untuk pemenuhan teknologi informasi hampir selalu diremehkan karena dua alasan. Pertama, perencana cenderung kurang memahami biaya kompleksitas. Kedua, perencana juga tidak memiliki model yang baik atau panduan untuk mengidentifikasi semua faktor biaya. Biaya kompleksitas adalah pengeluaran biaya besar dalam kegiatan operasi, distribusi, dan administrasi disebabkan oleh tingkat kompleksitas yang tinggi pada produk-produknya.

Skills, menurut Dawes didalam suatu organisasi layaknya orang-orang pengguna informasi harus memiliki kemahiran untuk mengatasi setiap proyek informasi mengenai pemerintahan secara intensif. Keahlian dibagi menjadi 2 bagian yaitu, keahlian internal dan eksternal: 1)Internal, yaitu keahlian administrator mengelola sistem dan program pelayanan online. Petugas admin merupakan aparatur Pemkot Semarang bagian PDE (Pengolah Data Elektronik) yang memiliki basic dasar mengenai pemrograman dan jaringan. 2)Eksternal, yaitu keahlian masyarakat dalam menggunakan aplikasi CyGoS, dengan melakukan observasi serta wawancara kepada beberapa elemen masyarakat, sebagian besar mereka memiliki perangkat smartphone, artinya mereka dianggap mampu dalam menggunakan aplikasi pelayanan publik berbasis online.

Technology, menurut Dawes pilihan teknologi memiliki implikasi yang kuat dan mempengaruhi banyak aspek dari suatu organisasi, termasuk keterampilan dan pola kepegawaian, proses kerja, dan pilihan teknologi operasi lainnya. Penerapan electronic government sangat berhubungan dengan teknologi terutama teknologi komunikasi dan informasi.

### **Model Komunikasi Politik Pemerintah Kota Semarang kepada masyarakat dengan aplikasi Cyber Government Semarang**

Melalui media CyGoS, Pemerintah Kota Semarang ingin menjalin komunikasi secara satu arah kepada masyarakat, akan tetapi komunikasi tersebut dapat berpotensi berdampak besar. Dari hasil pengamatan serta melakukan analisis menggunakan teori komunikasi politik Lasswell mengenai model komunikasi yang diterapkan Pemerintah Kota Semarang dapat dilihat, bahwa model yang diterapkan menggunakan komunikasi tidak langsung. Melalui pemanfaatan media portal CyGoS, Pemerintah Kota Semarang mengurangi menyampaikan berbagai informasi berkenaan mengenai perkembangan Kota Semarang. Serta informasi yang disampaikan memiliki efek yang dapat meningkatkan elektabilitas Kepala Daerah.

### **Analisis persepsi masyarakat terhadap Cyber Government Semarang terhadap sebagai penunjang pelayanan publik.**

Dalam studi ilmu manajemen bisnis, mengenal beberapa teori yang dapat digunakan untuk melakukan analisis mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Semarang dengan menggunakan media CyGoS dalam proses pelayanan, salah satunya menggunakan Teori Gronroos, Menurut Gronroos (dalam Sancoko 2010:44), pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan, yang terdiri atas tiga komponen utama yaitu: Technical quality, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Pada hal ini output pelayanan yang dihasilkan oleh Pemerintah yaitu dapat berbentuk sebagai kualitas barang/jasa yang dihasilkan. Misal, pada saat pembuatan surat perizinan usaha, untuk menjaga kepuasan masyarakat, surat perizinan yang dihasilkan harus dalam kondisi yang baik dan benar, dan jangan sampai ada kecacatan data, karena itu akan merugikan customer (masyarakat). Dari hasil observasi dilapangan menunjukkan bahwa pada saat ini dengan menggunakan media CyGoS sebagai penunjang pelayanan publik, cukup membantu masyarakat dalam mengurus surat perizinan usaha, selain lebih cepat dalam proses pelayanan, keabsahan surat yang dihasilkan jarang terjadi adanya kesalahan, dikarenakan pada saat ini pada proses registrasi data telah menggunakan teknik online, seseorang yang hendak mengurus surat perizinan diwajibkan untuk registrasi via online, sehingga petugas pelayanan cukup mencetak surat perizinan saja, tanpa mengubah isi dari data yang diinputkan. Functional quality, yaitu komponen yang lebih banyak berhubungan dengan proses delivery atau bagaimana pelayanan diberikan kepada penerima pelayanan. Proses dalam pelayanan sering kali menjadi hal yang dikeluhkan oleh masyarakat. Jika dilihat pada gambar 10, mengenai alur mekanisme perijinan SIUP/TDP via online melalui aplikasi Perijinan Online Cyber Government Semarang. Dengan menggunakan teknologi, proses pembuatan peizinan lebih cepat dan mudah. Untuk tahap registrasi data, masyarakat yang mengajukan izin tidak diharuskan untuk datang langsung ke kantor BPPT Kota Semarang, cukup melakukan registrasi online di halaman website [www.bppt.semarangkota.go.id](http://www.bppt.semarangkota.go.id) sehingga dapat menghemat estimasi waktu pelayanan. Corporate image, yaitu reputasi organisasi

penyedia jasa. Sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam membangun pelayanan publik yang baik, Institusi harus mendapatkan reputasi yang tinggi dari masyarakat. Akan tetapi harapan Pemerintah (Das Sollen) tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan (Das Sein). Menurut editorial [mediaindonesia.com](http://mediaindonesia.com) menyatakan bahwa “pelayanan di Pemerintah Daerah cenderung buruk, hal tersebut dinyatakan berdasarkan laporan dari masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia selama 2014 yang sebagian besar merupakan keluhan atas buruknya pelayanan publik Pemerintah Daerah. Dari 6.180 laporan yang masuk, 43,7 % ialah keluhan pemda.”

Menindaklanjuti hal demikian, Pemerintah Daerah berusaha melakukan reformasi birokrasi untuk memperbaiki stigma negatif dari masyarakat mengenai pelayanan. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Semarang membuat media berupa CyGoS sebagai penunjang pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut survey yang dilakukan oleh peneliti mengenai persepsi masyarakat terhadap CyGoS pada tabel Dari 24 aplikasi CyGoS yang ditanyakan mengenai persepsi pengguna, menghasilkan data bahwa masyarakat yang mengetahui dan memberikan tanggapan yang memuaskan dan mendukung terhadap program CyGoS sebesar 18 orang dari 24 masyarakat dari tiap-tiap pengguna aplikasi mengaku puas, sedangkan sisanya yang memberikan tanggapan kurang memuaskan. Dari hasil observasi serta wawancara tersebut memberikan hasil bahwa pelaksanaan program CyGoS dalam kurun waktu sekitar 2 tahun cukup berjalan dengan, akan tetapi perlu diperhatikan kembali mengenai masukan dari masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, mengingat tidak mayoritas masyarakat di Kota Semarang tanggap mengenai teknologi. Oleh karena itu diperlukan program sosialisasi dan pelatihan bagi masyarakat.

## **PENUTUP**

### **Program CyGoS (Cyber Government Semarang) sebagai penunjang pelayanan publik di Kota Semarang,**

Pelaksanaan CyGoS dinilai berjalan baik, karena telah memenuhi enam variabel dari teknis pelaksanaan e-government. Program CyGoS menjadi tanggung jawab bagian PDE (Pengolah Data Elektronik) Setda Kota Semarang. Saat ini bagian PDE memiliki tenaga administrator jaringan yang terbatas, oleh karena itu PDE Pemkot Semarang menjalin

kerjasama dengan Universitas Dian Nuswantoro. Jangkauan program CyGoS bersifat universal, dengan menggunakan teknologi internet, aplikasi-aplikasi dapat diakses diberbagai tempat tanpa ada batasan waktu, akan tetapi untuk mengakses aplikasi tersebut dibutuhkan koneksi internet serta perangkat komputer sebagai media pelayanan.

### **Model Komunikasi Politik Pemerintah Kota Semarang kepada masyarakat dengan aplikasi Cyber Government Semarang**

Model komunikasi politik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui media CyGoS menggunakan model komunikasi politik tidak langsung karena menggunakan media website dan aplikasi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat

### **Analisis persepsi masyarakat terhadap Cyber Government Semarang terhadap sebagai penunjang pelayanan publik.**

Dalam penelitian ini persepsi masyarakat dapat diketahui dengan menggunakan teori pelayanan publik Groomroos. Hasil analisis yang diperoleh yaitu: dari 24 aplikasi CyGoS yang ditanyakan kepada 24 orang yang mewakili elemen dari tiap-tiap masyarakat, 18 orang mengaku puas dengan aplikasi pelayanan berbasis online Pemerintah Kota Semarang.

Saran, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Kota Semarang mengenai perlunya peningkatan dibidang infrastruktur yaitu berupa pendistribusian perangkat jaringan ke setiap kecamatan untuk memaksimalkan program CyGoS sebagai penunjang pelayanan publik. Serta perlu adanya penambahan intensitas pelatihan bagi masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi pelayanan berbasis online.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin, Anwar. 2011. Komunikasi Politik. Yogyakarta: Graha Ilmu Dawes
- Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government Permenpan dan RB No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik
- Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi).Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Prasetyo, dkk. 2014. 'Analisis Pengembangan E-Government di Kota Semarang'. Dalam e-journal UNDIP. Journal of Public Policy and Management Review. Vol 3.No 4. Hal. 8-9.

Sancoko, Bambang. 2010. 'Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik'. Dalam Jurnal e-journal UI, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol 17, Nomor 1. Hal. 43-51

Sharon. 2008. Digital Government (Introduction to Digital Government Research in Public Policy and Management). New York: Springer Moeleong, Lexy. 2013.

[www.mediaindonesia.com](http://www.mediaindonesia.com)