

KOMUNIKASI PEMBANGUNAN DALAM PEMBANGUNAN ADMINISTRASI MELALUI *DIGITAL GOVERNANCE*

Samsul Rani

UIN Antasari Banjarmasin

Abstract

The role of development communications is not only a balance between central government, regional or program policies and activities that support increasing community participation, and supporting national policy, as well as private sector interests. Development communication has experienced the development of the digital era, but there is still disparity between regions in the implementation. Inequality of information systems in the development of information technology in Indonesia, has hampered the pace of development in the region. One of the forms of development communication in the digital era is the government of electronic governance (e-gov), which involves information technology and communication to improve public services and community and to increase their participation in governance of certain public sector investments. The development of gov Indonesia goes slowly and significantly, there are still many regencies / cities that have not done it yet. The main obstacle in the implementation of e-gov is the access of telecommunication networks, and internet network that is still unevenly available in various places in Indonesia.

Keywords: *development communication, digital government, electronic government*

Pendahuluan

Komunikasi mempunyai peranan penting dalam pembangunan, karena mempunyai peran dan fungsi komunikasi diantara pihak yang terlibat dalam usaha pembangunan, khususnya antara pemerintah dengan masyarakat, baik sebagai individu maupun organisasi, atau antara masyarakat dengan pemerintah. Komunikasi pembangunan merupakan suatu strategi yang menekankan pada perlunya sosialisasi pembangunan kepada para pelaku pembangunan berupa penyebaran pesan oleh seseorang atau sekelompok kepada khalayak guna mengubah sikap, pendapat, dan perilakunya dalam rangka meningkatkan kemajuan lahiriah dan kepuasan batiniah untuk mencapai tujuan pembangunan yang manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh rakyat.

Proses komunikasi ini dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pembangunan. McPhail (2009:4) menjelaskan bahwa komunikasi pembangunan sebagai

“The process of intervening in a systematic or strategic manner with either media (print, radio, telephony, video, and the internet), or education (training, literacy, schooling) for the purpose of positive social change. The change could be economic, personal, as in spiritual, social, cultural, or political.”

McPhail berpendapat bahwa intervensi yang sistematis dengan media berbagai bentuk dapat dilakukan untuk perubahan sosial yang positif.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sekarang ini telah masuk ke dalam kehidupan bermasyarakat, baik secara individu maupun berorganisasi. Bukan hanya masyarakat yang terimbas perkembangan teknologi informasi tersebut, tetapi juga kepada organisasi pemerintah dan dunia bisnis. Gil-Garcia (2012:34) berpendapat bahwa teknologi informasi komunikasi memiliki potensi untuk mengubah struktur sosial dan organisasi, namun pada saat bersamaan struktur ini mempengaruhi desain, implementasi, dan penggunaan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berimbas pada pembaharuan administrasi pemerintah. Pembaharuan administrasi pada dasarnya merupakan suatu pola yang menunjukkan peningkatan efektivitas pemanfaatannya sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pembaharuan ini akan berdampak pada pembangunan administrasi, dimana akan dilakukan upaya untuk meningkatkan, perbaikan teknik, proses, dan sistem untuk menaikkan atau meningkatkan kapasitas administrasi pemerintah.

Sarana komunikasi pemerintah yang dulunya hanya terbatas media cetak dan televisi, sekarang sudah berkembang dengan pesat melalui teknologi internet sebagai bagian dari teknologi informasi dan komunikasi, hal ini menyebabkan jarak psikologis dapat didekatkan dengan jarak geografis antar daerah. Namun harus diakui bahwa masih ada ketimpangan sistem informasi dalam perkembangan teknologi informasi di Indonesia, yang pada akhirnya dalam menghambat laju pembangunan di daerah. Terlepas dari masalah tersebut, dalam rangka pembangunan administrasi pemerintah telah melakukan *digital governance* dalam rangka untuk mewujudkan *good governance*. Kebijakan tersebut dilakukan melalui *Electronic Government (e-government)* yang diwajibkan kepada semua kabupaten/kota se Indonesia untuk menunjang pembangunan. Oleh karena itu, peranan komunikasi pembangunan bukan hanya menyeimbangkan antara kebijakan pemerintah pusat, daerah, atau program dan kegiatan yang mendukung peningkatan produktivitas masyarakat, tetapi juga membangun relasi ke luar, perluasan pasar, dukungan kebijakan nasional, dan juga menarik minat investasi dalam sektor publik yang dapat dikerjakan oleh masyarakat.

Pembahasan

Pembangunan Administrasi Dengan *Digital Governance*

Organisasi, baik swasta maupun publik, berusaha membangun sebuah paradigma untuk mutu manajemen data, dan penyampaian informasi dan data (Mlangeni, 2017:243). Dalam penyampaian informasi dan data, Gracia berpendapat bahwa internet merupakan sarana yang potensial dalam penyalurannya, seperti yang dijelaskannya bahwa

“The Internet has the potential to facilitate the relationships between people and Organizations. Government-wide websites also represent an interesting potential mixture of information technology applications, from restricted intranets and extranets for specific audiences to open government websites, social media, wikis, blogs, and other emergent technologies.” (Gil-Garcia, 2012:63-64).

Penyampaian informasi dan data merupakan bagian dari komunikasi, bila dilakukan oleh pemerintah untuk masyarakat maka dapat dipastikan itu bagian dari komunikasi pembangunan, agar efektif penyampaian informasi dan data tersebut maka

diperlukan pembangunan administrasi. Pembangunan administrasi pada dasarnya merupakan suatu upaya untuk memperbaiki, membangun, meningkatkan kinerja administrasi, sehingga akan tercapai tujuan secara efektif dan efisien. Pembangunan administrasi tersebut dapat dilakukan dengan cara modernisasi administrasi melalui *digital governance* atau dengan kata lain tata kelola secara digital. Welchman (2015:11) berpendapat bahwa *digital governance is a framework for establishing accountability, roles, and decision-making authority for an organization's digital presence, which means its websites, mobile sites, social channels, and any other Internet and web, enabled products and services.* Welchman menjelaskan lebih jauh bahwa dalam *digital governance* terdapat tiga yang harus diperhatikan yaitu:

- 1) *Digital Strategy*, strategi digital diartikan sebagai pendekatan organisasi untuk memanfaatkan kemampuan internet dan world wide web, dan memiliki dua aspek yaitu prinsip panduan dan sasaran kinerja.
- 2) *Digital Policy*, kebijakan digital yang melandasi pengelolaan pelayanan secara online.
- 3) *Digital Standart*, standar digital untuk memastikan kualitas dan efektivitas digital yang optimal, seperti kedalaman informasi, strategi, serta spesifikasi taktis yang terkait dengan informasi.

Salah satu bagian dari *digital governance* adalah dengan *electronic government*, yang dimaksudkan untuk mewujudkan *good governance* yaitu peyelenggaraan manajemen pembangunan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif, menghindarkan salah alokasi dana investasi, dan menjalankan disiplin anggaran dan menumbuhkan aktifitas usaha. *E-governance* bagi pemerintah, masyarakat maupun kalangan swasta di Indonesia ialah merupakan suatu terobosan mutakhir dalam menciptakan kredibilitas publik dan untuk melahirkan bentuk manajerial yang handal dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

E-government secara umum dapat diartikan sebagai sebuah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, dengan memanfaatkan internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, melakukan secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan publik lainnya. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi in-ternet akan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja (Abidin dalam Hardiyansyah, 2003).

Digital Governance dalam Electronic Government

Digital governance tidak bisa dilepaskan dalam kehidupan bernegara sekarang ini, arus komunikasi yang begitu kuat mengalir dalam kehidupan sehari-hari, baik sebagai individu, organisasi, maupun sebagai pemerintah. *Digital governance* muncul sebagai akibat dari perkembangan era digital, yang menuntut kita untuk menyesuaikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam beraktivitas. Dunleavy (2015:1) berpendapat bahwa

“Governments and citizens operate in a digital environment, leaving digital trails whatever they do and wherever they go. These trails generate huge quantities of information about themselves, each other and any interactions they have. In this context, the most important elements of an organization that deals

with people are the information it can access and the intelligence provided by analysis of that information. Information and intelligence generate capacity for innovation, efficiency and the agility to adapt to a rapidly changing environment.”

Sehubungan dengan itu, dalam era digital salah satunya ditandai dengan berkembangnya internet dalam suatu negara. Perkembangan internet mempunyai dampak positif dalam komunikasi pembangunan, khususnya mendekatkan pemerintah sebagai *agent of change* dengan masyarakat. Salah satu strategi pendekatan tersebut adalah dengan program *Electronic Government (e-government)*.

Electronic Government dan digital adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperbaiki pelayanan public dan masyarakat dan meningkatkan partisipasi warga dalam pemerintahan yang demokratis (Devies, 2015:3). *Electronic Government (e-government)* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan untuk menjalankan kegiatan pemerintahan, yang merupakan jembatan komunikasi pembangunan antara pemerintah dengan masyarakat. Pada dasarnya penerapan informasi teknologi melalui *e-government* pada pemerintahan dimaksudkan untuk membuat proses kerja dalam pemerintahan menjadi lebih sederhana, lebih akurat, responsif, dan membentuk pemerintahan yang transparan dan bertanggungjawab. Dengan kata lain e-gov dimaksudkan untuk menunjang kinerja dalam sebuah pemerintahan, agar lebih efisien dan efektif. Cangkupan *e-government* bukan hanya untuk kepentingan instansi pemerintahan namun juga merupakan kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan informasi dan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat luas. Terdapat empat model dalam E-Gov yaitu: (Milakovich, 2012:164)

- a) *Government to Government (G2G)*; komunikasi dan pertukaran informasi data antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basisdata terintegrasi, baik secara vertikal maupun horisontal, baik dalam negeri maupun luar negeri.
- b) *Government to Employee (G2E)*; komunikasi pekerja atau karyawan untuk pengembangan sumber daya, kesejahteraan, kinerja, dan kebijakan database kepegawaian.
- c) *Government to Business (G2B)*, penyediaan informasi untuk kalangan bisnis dalam bertransaksi dengan pemerintah, informasi investasi, tender, dan pengadaan barang.
- d) *Government to Citizen*; penyampaian informasi dan pelayanan publik dari pemerintah ke masyarakat, pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, pembuatan dokumen kependudukan, keimigrasian, dan lainnya.

Banyak manfaat yang diperoleh apabila layanan e-governance dapat berjalan dengan baik, antara lain: 1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang, 2) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep good governance di pemerintahan, 3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya, 4) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan, 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang

ada, 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Sehubungan dengan itu, pelaksanaan *e-government* di Indonesia telah dilakukan berdasarkan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Pada Inpres tersebut kementerian komunikasi dan informasi pada dasarnya mendorong pemanfaatan teknologi informasi untuk instansi pemerintahan baik pusat maupun di daerah, dan pelaksanaan pemanfaatan teknologi informasi secara nasional berpedoman pada kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*, kebijakan ini dilakukan dalam beberapa tahapan yaitu:

- a. Tingkat 1, Persiapan, yaitu pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga.
- b. Tingkat 2, Pematangan, yaitu pembuatan web portal informasi publik yang bersifat interaktif.
- c. Tingkat 3, Pemantapan, yaitu pembuatan web portal yang bersifat transaksi elektronik layanan publik.
- d. Tingkat 4, Pemanfaatan, yaitu pembuatan aplikasi untuk layanan yang bersifat Government to Government (G2G), Government to Business (G2B), Government to Consumers/community (G2C).

Pada kenyataannya sekarang ini perkembangan *e-government* berjalan lambat dan kurang signifikan, masih banyak kabupaten/kota yang belum melaksanakannya, padahal pemerintah sudah mengeluarkan biaya yang besar untuk pelaksanaannya. Selain itu kebijakan otonomi daerah membuat perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi tanggung jawab daerah, padahal terdapat perbedaan kemampuan dari sumber daya manusia dan jaringan informasi dalam hal ini akses terhadap internet dan kecepatan yang memiliki perbedaan signifikan antara daerah yang satu dengan yang lainnya. Faktor kepemimpinan daerah yang lemah dan kurangnya *good will* dalam menetapkan visi dan misi daerah dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi daerah juga sebagai penyebab tidak terlaksananya *e-government* dengan baik. Padahal konsep *e-government* pada dasarnya tidak hanya berhenti pada pemanfaatan jaringan teknologi komunikasi informasi berupa internet saja, tetapi juga pada penggunaan teknologi komunikasi dan informasi lain atau terpadu yang dapat mendukung pelaksanaan pemerintahan dalam rangka menuju efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di daerahnya.

Data tahun 2017 menunjukkan bahwa masih banyak kabupaten/kota yang belum melaksanakan *e-government* tersebut dari 516 kabupaten/kota di Indonesia. Sebagai contoh dalam penelitian Fery (2015, 36) bahwa penerapan *e-government* pada Dinas Kesehatan Kota Palembang masih sangat kurang sehingga perlu ditingkatkan dalam segi jumlah maupun kualitas. Melkior (2015, 30) Pemerintah Provinsi Papua selama ini memanfaatkan Sistem Informasi E-Government untuk kepentingan pemerintahan namun secara umum belum optimal karena tidak melalui proses perencanaan yang baik untuk perlu ada Rencana Induk Pengembangan E-Government. Ayu (2015, 1445) menghasilkan penelitian bahwa dalam penerapan *electronic government (e-government)* partisipasi masyarakat kota Bontang masih kurang. Kurangnya partisipasi masyarakat tersebut terhadap pemanfaatan *electronic government (e-government)* yang menyebabkan masyarakat apatis terhadap perubahan teknologi ialah disebabkan kurangnya sosialisasi khusus oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam memperkenalkan *electronic government (egovernment)* terhadap masyarakat. Melkior (2015, 300) menyimpulkan bahwa Kota Surabaya jauh lebih baik dibanding kota-kota

lainnya seperti Medan, Banjarmasin, Makassar, dan Jayapura. Hasil ini sama dengan evaluasi PeGi dari tahun 2012-2014 bahwa dalam pemerinkatan Situs Web eGovernment selama ini hanya didominasi oleh pemerintahan di Pulau Jawa.

Ketidakmampuan daerah dalam pembuatan *e-government* berdampak pada rendahnya nilai Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), terdapat 370 daerah yang mempunyai nilai LAKIP kategori C (Kemendagri, 2017). Pemerintah sekarang ini lebih menitikberatkan pelaksanaan *e-government* minimal mencakup penerapan dari *e-budgeting*, *e-procurement*, *e-audit*, *e-catalog*, sampai *cash flow management system*.

E-government dimaksudkan untuk mendukung pencapaian Nawacita, yaitu mengoptimasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan kepuasan publik atas kualitas jasa layanan pemerintah, mendukung pertumbuhan ekonomi, meningkatkan keterlibatan dan kepercayaan publik, serta meningkatkan kinerja pelayanan publik. Ruang lingkupnya adalah melalui berbagai sistem digitalisasi/elektronik, tata kelola kelembagaan dan proses pemerintah secara *high level*, untuk mendukung pencapaian agenda pembangunan nasional melalui: 1) Peningkatan kepuasan publik atas kualitas pelayanan pemerintah (G2C dan G2B), 2) Peningkatan efisiensi proses intra dan antar instansi pemerintah (G2G dan G2E).

Berdasarkan agenda pembangunan nasional (Nawacita) 2015-2019, terdapat 10 bidang prioritas untuk implementasi *e-government*, yaitu kesehatan, pendidikan, kependudukan, kedaulatan pangan, maritim dan kelautan, pariwisata, investasi dan perizinan usaha, lapangan kerja, kawasan perbatasan, dan tata kelola pemerintahan.

Pada tahun 2016 pemerintah telah membuat *roadmap* untuk *e-government* nasional yang mengarah pada *digital society*, yang terbagi menjadi tiga tahapan yaitu:

- a. Tahap Jangka Pendek (2016-2019), *Building The Basic*, yaitu infrastruktur dan tata kelola *e-government* nasional, melalui:
 - 1) Fokus pada penantaan dan pembangunan infrastruktur dan tata kelola teknologi informasi komunikasi.
 - 2) Penyediaan layanan publik utama secara online.
 - 3) Pendayagunaan teknologi terkini.
 - 4) Penguatan kolaborasi antar pusat dan daerah, serta masyarakat dan bisnis
- b. Tahap Jangka Menengah (2020-2024), *Encouraging Mass Adoption*, yaitu digitalisasi pelayanan public secara massif untuk meningkatkan digital literacy secara inklusif, melalui:
 - 1) Program nasional untuk meningkatkan digital literacy untuk seluruh lapisan masyarakat dan jajaran pemerintah.
 - 2) Pemerataan jumlah dan jenis layanan *e-government* di seluruh wilayah dan lapisan masyarakat.
 - 3) Peningkatan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah
- c. Tahap Jangka Panjang (2025-2030), *Digital Society*, sistem digital terpadu antara pemerintah, masyarakat dan kalangan bisnis, melalui:
 - 1) *E-government* menjadi bagian keseharian di seluruh aspek kehidupan untuk meningkatkan daya saing ekonomi.
 - 2) *E-government* menjamin keberlangsungan peningkatan taraf hidup masyarakat.
 - 3) Terciptanya masyarakat Indonesia masa depan yang aktif berinovasi (open innovation).

Keberhasilan implementasi *roadmap e-government* 2016-2019 di Indonesia pada dasarnya sangat tergantung pada beberapa faktor, yaitu:

- 1) Landasan hukum, seluruh inisiatif *e-government* harus memiliki landasan hukum dalam bentuk undang-undang dan perpres untuk menjamin dan memberikan perlindungan hukum.
- 2) Struktur tata kelola, mencakup seluruh perangkat pencapaian sesuai dengan agenda pembangunan nasional.
- 3) Kesiapan Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, pemerataan dan standarisasi infrastruktur di seluruh wilayah untuk menjamin jalannya seluruh layanan *e-government*.
- 4) Pedoman reengineering proses bisnis, acuan standar bagi seluruh aparaturnegara dalam melakukan transformasi proses dari layanannya.
- 5) Harmonisasi undang-undang sektoral, menjamin peraturan dan perundangan memberikan perlindungan hukum untuk menunjang sinergi antar daerah, sinergi mencakup pertukaran informasi dan keseragaman proses.

Permasalahan Penerapan *E-government*

Pada dasarnya *e-government* ditujukan agar pelayanan public dapat dilakukan secara lebih cepat (*faster*), lebih baik (*better*) dan lebih murah (*cheaper*) baik secara internal (birokrasi) maupun eksternal (masyarakat) (Mayer, 2007:2). Tetapi kendala dalam penerapannya selalu ada, salah satu kendala utama dalam pelaksanaan *e-government* adalah kurangnya ketersediaan infrastruktur telekomunikasi. Jaringan internet masih belum merata tersedia diberbagai tempat di Indonesia. Biaya penggunaan jasa internet juga masih mahal. Masalah lainnya adalah masih banyaknya penyelenggara pelayanan publik baik di pusat maupun daerah yang belum mengakomodir layanan publiknya dengan fasilitas internet, dari empat model yang terdapat di *e-government* seperti *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Citizen/Consumers (G2C)*, pemerintah daerah kadang hanya menyediakan G2C dan G2B, itupun kadang tidak lengkap pelayanan yang ditawarkan atau disediakan. Oleh karena itu *roadmap e-government* yang dicanangkan pemerintah.

Kegagalan dalam implementasi *e-government* dapat dikurangi dengan pedoman lima hal, yaitu proses, sumber daya manusia, teknologi, masyarakat pengguna, dan peraturan yang mendukung.

- a) Proses
 - Mengutamakan proses yang ramping, efektif, hemat waktu dan biaya
 - Memaksimalkan kolaborasi dan standarisasi lintas daerah
 - Mengedepankan transparansi dan interaksi dengan masyarakat
- b) Sumber Daya Manusia
 - Menyelaraskan kemampuan sumber daya manusia daerah dengan kebutuhan skill untuk mendukung pelaksanaan *e-government*
 - Menyiapkan struktur organisasi atau posisi pendukung pelaksanaan *e-government*
- c) Teknologi
 - Memperkuat infrastruktur untuk mendukung pelaksanaan *e-government*

- Memanfaatkan teknologi terkini namun mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat luas
 - Konsolidasi data di tingkat nasional
 - Memastikan keamanan dan privasi terjaga
- d) Masyarakat Pengguna
- Mendekatkan informasi kepada masyarakat
 - Memperhatikan kebutuhan masyarakat dan menyediakannya melalui fitur-fitur *e-government*
 - Memperhatikan kemampuan dan keterbatasan masyarakat dalam mengadopsi layanan *e-government*
- e) Peraturan Yang Mendukung
- Mengharmonisasikan perundangan dan peraturan pendukung lainnya
 - Menyiapkan peraturan sementara bila penerbitan yang bersifat permanen membutuhkan waktu persiapan yang lebih lama.

Simpulan

Digital governance muncul sebagai akibat dari perkembangan era digital, dimana hal tersebut merupakan bagian dari perkembangan komunikasi pembangunan, yang menuntut masyarakat untuk menyesuaikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam beraktivitas. Salah satu bentuk dari *digital governance* adalah *electronic government*, yaitu penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperbaiki pelayanan public dan masyarakat dan meningkatkan partisipasinya dalam pemerintahan. Perkembangan *e-government* berjalan lambat dan kurang signifikan, masih banyak kabupaten/kota yang belum melaksanakannya. Kendala utama dalam pelaksanaan *e-government* adalah kurangnya ketersediaan infrastruktur telekomunikasi, serta jaringan internet yang masih belum merata tersedia diberbagai tempat di Indonesia

Daftar Pustaka

- Antony, Fery, dkk. 2015. Penilaian Indeks E-Government Pada Dinkes Kota Palembang. Jurnal Informatika Global Vol. 6 No. 1 Desember 2015, hal 32-37.
- Choudri, Jyoti, dkk. 2017. Information dan Communication Technologies for Development. Springer, UK.
- Davies, Ron. 2015. eGovernment (Using Technology to Improve Public Services and Democratic Participation). European Parliamentary Research Service (EPRS), European Union.
- Dunleavy, Patrick, Helen Margetts. 2015. Design Principles For Essentially Digital Governance. Conference Paper, 111th Annual Meeting of the American Political Science Association, 3-6 September 2015, American Political Science Association.
- Gil, Gracia, J. R. 2012. Enacting Electronic Governance Success An Integrative Study of Government-Wide Websites Organizational Capabilities, and Institutions. Springer, UK.
- McPahil, Thomas L. 2019. Development Communication (Reframing The Role Of The Media). Wiley-Blackwell, UK.
- Oktavya, Ayu A. 2015. Penerapan (Electronic Government) e-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. E-journal Ilmu Pemerintahan Vol. 3, No. 3, hal 1433-1447.

- Sitokdana, Melkior, NN, dkk. 2015. Rencana Strategis E-Government Di Provinsi Papua. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia. STMIK AMIKOM, Yogyakarta.
- Sitokdana, Melkior NN. 2015. Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar, dan Jayapura. Jurnal Buana Informatika, Vol. 6 No. 4, hal. 289-300.
- Welchman, Lisa. 2015. Managing Chaos (Digital Governance by Design). Rosenfeld Media, New York.