

Pengembangan e-Government Menuju Pelayanan Publik Berbasis Digital di Pemerintah Kota Palembang

Helda Fitriani¹, Holipah², Asmawati³

Program Studi Kebijakan Publik, STIA Satya Negara Palembang

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengembangan *e-Government* dan untuk mengetahui aspek pendukung dan penghambat pengembangan *e-Government* menuju pelayanan publik berbasis digital di Pemerintah Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, panduan wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan analisis interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini dapat diidentifikasi bahwa elemen sukses tersebut melalui support (dukungan), capacity (kemampuan/keberdayaan), dan value (manfaat) masing-masing sudah berjalan dengan baik dan mampu membantu pelayanan publik dan kinerja pegawai melalui berbagai produk aplikasi *e-Government* yang diberikan pemerintah Kota Palembang. Aspek pendukung meliputi komitmen, adanya pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan, dan terpenuhinya sarana prasarana. Sedangkan aspek penghambat meliputi kemampuan dan jumlah SDM terbatas, dasar hukum yang belum terbentuk, alokasi dana yang belum memadai.

Kata Kunci: *E-Government*, Pelayanan Publik, Sistem Informasi Manajemen

Histori Artikel

Diterima 06 Juni 2025, Direvisi 19 Juni 2025, Disetujui 1 Juli 2025, Dipublikasi 11 Juli 2025.

***Penulis Koresponden:**

heldafitriani71@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.60036/5gd33350>

PENDAHULUAN

Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan publik yang efektif, sebagaimana di atur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dilakukan melalui kontak langsung antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat, pada umumnya pelayanan tersebut identik dengan masyarakat yang harus mengantri dan alur yang panjang, sehingga menyebabkan pelayanan tidak efektif dan efisien.

Untuk mewujudkan pelayanan yang efektif pemerintah daerah dituntut dapat menguasai perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi. *E-Government* digunakan pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-Government* memanfaatkan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien serta meningkatkan pelayanan publik agar lebih efektif. Di Indonesia *e-Government* telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi.

Kemudian telah mendapat tanggapan positif dari pemerintah, terbukti dengan telah dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* diseluruh pemerintahan pusat maupun daerah. Inpres tersebut menyebutkan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan *e-Government* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitass penyelenggaraan pemerintahan.

Laporan hasil survai oleh PBB, kembali mempublikasikan peringkat EGDI (*E-Government Development Index*) berdasarkan survei tahun 2016. Indonesia mendapat peringkat ke 116 EGDI, turun 10 peringkat dibandingkan tahun 2014 yang menduduki peringkat ke 106. Merujuk pada tahapan pengembangannya Direktorat *e-Government*, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, dan Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, telah mengadakan kegiatan Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI), kegiatan tersebut bertujuan untuk menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah, memberikan dorongan bagi peningkatan TIK di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang dan obyektif serta melihat peta kondisi pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah secara nasional. Pemingkatan itu di evaluasi secara periodik berdasarkan jenis lembaga. Menurut data PeGI tingkat provinsi pada Tahun 2015, sebanyak 20 Provinsi di Indonesia sudah bisa di kategorikan baik dalam menerapkan *e-Government*. Kemudian dari 34 Provinsi, Sumatera Selatan termasuk dalam kategori baik.

Hal ini juga diperkuat dengan Hasil Penelitian pemingkatan *e-Government* Kabupaten/Kota Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan tahun 2024, yang juga menempatkan Kota Magelang diperingkat ke 7 dari 35 Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Tengah. Sumber (diskominfo.jatengprov.go.id di akses pada tanggal 2 Februari 2018 pukul 17:50) Dengan pencapaian Kota Palembang tersebut penerapan *e-Government* tentunya untuk memastikan bahwa lembaga-lembaga publik dari tingkat pusat sampai daerah apakah sudah lebih inklusif, efektif, akuntabel dan transparan dan menuju pelayanan publik berbasis digital di Kota Palembang.

Pemerintah Kota Palembang menyadari bahwa tuntutan reformasi birokrasi untuk penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan transparan harus disikapi secara positif, sehingga menjadikannya dasar komitmen penerapan *e-Government* dalam pembangunan jangka panjang. Rencana Pembangunan Jangka Panjang Kota Palembang tahun 2005-2025 menyatakan bahwa tujuan pembangunan Kota Palembang adalah untuk mewujudkan Kota Jasa yang

berbudaya, maju dan berdaya saing dalam masyarakat madani, dengan salah satu sasaran pokok “terwujudnya *good governance* dan *clean government* dengan melibatkan dunia usaha, masyarakat madani (*civil society*), dan media massa”.

Bahasan mengenai visi *e-Government* Kota Palembang tidak dapat dilepaskan dari strategi, rencana dan kebijakan terkait sebagai bentuk turunan dari visi tersebut. Meskipun belum bersifat komprehensif, visi pengembangan *e-Government* oleh Pemerintah Kota Palembang sebenarnya mulai nampak pada saat pelaksanaan tahap ke 2 RPJP Kota Palembang atau saat pelaksanaan RPJM Kota Palembang tahun 2021-2024. Pada kebijakan umum dan program pembangunan disebutkan bahwa misi 1 adalah menciptakan pemerintahan yang bersih dan profesional dengan peningkatan kapasitas dan responsifitas aparatur yang didasarkan pada nilai-nilai kebenaran dan berkeadilan, dengan salah satu program pengembangan komunikasi, informasi dan media massa. Berbagai hasil survei di atas memperlihatkan bahwa meskipun instruksi penerapan *e-Government* di semua level pemerintahan telah berjalan lebih dari satu dasawarsa namun belum mencapai tingkat tertinggi sehingga kurang optimal dalam upaya pencapaian tujuan *e-Government*. Sebagai contoh, keberadaan situs pemerintah baru menjadi saluran komunikasi atau interaksi antara pemerintah dengan masyarakat namun belum mampu memfasilitasi pertukaran data, informasi maupun dokumen sehingga tidak mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari (Wulan, 2015:2).

Ditetapkannya *e-Government* sebagai salah satu program pembangunan jangka menengah dapat dikatakan sebagai bentuk kesepakatan komitmen penerapan *e-Government*, yang telah melalui proses konsultasi publik dan menjadi produk hukum. Dapat dikatakan bahwa visi *e-Government* Kota Palembang belum dinyatakan secara jelas dalam dokumen perencanaan pembangunan, hingga akhirnya pada tahun 2014 disusun dokumen Grand Design Pembangunan Telematika Kota Palembang, meskipun dokumen ini juga sebenarnya belum mampu memberikan gambaran penerapan *e-Government* secara komprehensif. Maksud dari penyusunan Grand Design Pengembangan Telematika Kota Palembang ini yaitu tersedianya arahan/panduan standar pengembangan dan pentahapan bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Magelang dalam menyusun rencana pengembangan perangkat infrastruktur dan aplikasi *e-Government* di satuan kerjanya.

Penerapan *e-Government* merupakan pekerjaan mega proyek yang membutuhkan waktu tidak singkat, bersifat lintas sektor dan multi aktor sehingga dibutuhkan kemampuan kepemimpinan dan organisasi yang efektif. Maka pekerjaan *e-Government* selayaknya dipimpin oleh lembaga yang memiliki kapasitas serta wewenang untuk melakukan koordinasi dan fasilitasi seluruh proyek yang berkaitan dengan pencapaian visi dan misi *e-Government* yang telah dicanangkan.

Tidak hanya terkait dengan kemauan dan kapasitas SKPD terkait, faktor terpenting yang menghambat penerapan *e-Government* di Kota Palembang adalah belum adanya visi, strategi dan kebijakan yang bersifat komprehensif, yang mampu menjelaskan tujuan *e-Government* di Kota Magelang, beserta instrumen-instrumen yang harus dikembangkan untuk penerapannya, termasuk pendelegasian tugas dan tanggung jawab pada masing-masing SKPD terkait.

Pengembangan *e-Government* bukanlah permasalahan teknis semata, justru melibatkan banyak aspek non-teknis sebagai generator atau penggerakannya. sehingga diperlukan visi yang dinyatakan secara jelas dan berkekuatan ilegal untuk “memaksa” penerapannya sehingga didukung oleh seluruh pemangku kepentingan terkait.

Berdasarkan gambaran di atas maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan aspek visi, strategi, rencana dan kebijakan, kapasitas *e-Government* Pemerintah Kota Palembang masih berada pada tahap pengembangan awal. Sudah ada perencanaan yang mengarah pada penerapan *e-Government*, yaitu Grand Design Pengembangan Telematika, akan tetapi masih

bersifat parsial, lebih banyak menekankan pada aspek teknis telematika, belum menjelaskan proses transformasi menuju e-Government dan peran setiap SKPD pada proses tersebut. Selain itu belum ada mekanisme, seperti misalnya kerangka hukum, yang memaksa setiap pihak yang terlibat untuk menjadikan e-Government sebagai prioritas. (Wulan,2015:16)

Berdasarkan hal yang telah dibahas sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana penerapan yang dilakukan Pemerintah Kota Palembang yang telah menjalankan layanan e-Government, agar dapat memperbaiki pelayanan publik yang efektif, dengan Judul “Pengembangan E-Government Menuju Pelayanan Publik Berbasis Digital di Pemerintah Kota Palembang”.

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan melakukan dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dengan panduan wawancara, dokumentasi, serta menganalisis data yang diperoleh dilokasi penelitian dan menjelaskan hasil data yang sudah diolah dan menyimpulkannya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penulis menggunakan teknik purpose sampling dalam menentukan informan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Identifikasi Pengembangan e-Government menuju Pelayanan Publik Berbasis Digital di Pemerintah Kota Palembang

Penelitian ini menggunakan teori tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah *support*, *capacity* dan *value* (Indrajit, 2002:15).

Support, sebagian besar pegawai di Pemerintah Kota Palembang sudah mengetahui konsep e-Government, sosialisasi diberikan secara teknis terkait produk aplikasi yang merupakan wujud dari pemanfaatan e-Government. pengembangan e-Government pada penggunaan produk layanan berbasis Teknologi Informasi di Pemerintah Kota Palembang sudah merata di setiap Organisasi Perangkat Daerah. Peraturan Daerah, Kebijakan dan Regulasi khusus mengenai pengembangan e-Government masih dalam tahap penyusunan.

Kompetensi yang harus dimiliki pegawai untuk menjadi pengelola e-Government adalah salah satunya menguasai Teknologi Informatika. beberapa Organisasi Perangkat Daerah alokasi dana sudah mencukupi bahkan untuk dana pengadaan sarana prasarana penunjang layanan e-Government juga selalu dipenuhi. Namun hanya terkendala pada nominal alokasi dana yang disediakan pemerintah yang ketika pengajuan dan realisasi berbeda, serta turunya secara bertahap hal ini menjadi kurang cepatnya proses pengembangan dan pengadaan layanan e-Government.

Pemerintah melibatkan pihak swasta untuk perancangan dan pelaksanaannya, seperti pembangunan infrastruktur maupun pengadaan layanan aplikasi e-Government. Pihak yang terlibat biasanya dari kalangan akademisi, ULP (Unit Layanan Pengadaan) dan pihak pihak yang dirasa mumpuni dalam elaksanaannya. Pola kerjasama yang diambil juga melalui penandatanganan MoU (*Memorandum of Understanding*) atau sistem lelang kontrak yang dapat menjadi landasan dalam berjalannya suatu proyek pengembangan e-Government di Kota Palembang. Pengembangan infrastruktur pengembangan e-Government pada *Grand Design* Telematika Kota Palembang tahun 2024, menjadi bukti bahwa keseriusan Pemerintah Kota Palembang dalam pengembangan e-Government. manfaat pengembangan e-Government di Kota Palembang, strategi yang dilakukan pemerintah yaitu berupaya untuk memberikan sosialisasi (jemput bola) ke Masyarakat maupun pengusaha, dan juga melalui aduan di media sosial maupun hotline yang berbasis Digital.

Capacity, jumlah pegawai yang mempunyai kemampuan untuk mengelola *e-Government* di beberapa Organisasi Perangkat Daerah masih terbatas dan belum mencukupi, namun ada upaya dari Pemerintah Daerah Kota Palembang untuk terus menambah ketersediaan tenaga ahli yang menguasai IT yang disebar di beberapa Organisasi Perangkat Daerah di Kota Palembang. Untuk saat ini untuk pegawai yang mempunyai kemampuan menguasai IT berjumlah 86 Orang. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa untuk ketersediaan sarana dan prasarana dalam pengembangan layanan *e-Government* kaitannya dengan pemenuhan perangkat keras/lunak sudah memadai di beberapa Organisasi Perangkat Daerah di Pemerintah Kota Palembang. pelatihan atau diklat untuk pegawai pengelola *e-Government* masih belum merata di terapkan dan di fasilitasi oleh Pemerintah Kota Palembang. Dikarenakan ada keterbatasan dana untuk mengadakan pelatihan atau diklat yang jumlah pengeluarannya besar. Struktur Organisasi bagi pengelola *e-Government* di tiap Organisasi Perangkat Daerah di Kota Palembang tidak begitu dibutuhkan terbukti dengan beberapa hasil pernyataan yang disampaikan pegawai terkait hal tersebut walaupun ada yang memang secara khusus membuat tata kelola untuk pengelola *e-Government*. *Value*, pemanfaatan Teknologi Informasi/Digital sangat membantu pegawai dalam menyelesaikan tugas maupun dalam memberikan layanan publik sehingga Masyarakat juga lebih mudah untuk mendapatkan akses layanan. pemanfaatan Teknologi digital lebih dijadikan opsi utama dan rata-rata pegawai di Pemerintah Kota Palembang tidak menyukai pekerjaan secara manual karena tidak efektif dan efisien serta jika terjadi kesalahan sulit untuk di monitor. Memang idealnya sebagai seorang pengelola *e-Government* berasal dari latar pendidikan teknik informatika. Namun hal ini kembali pada keterbatasan Sumber Daya Manusia karena memang semua sudah ada yang mengatur terkait penempatan oleh Pimpinan, yang bisa dilakukan adalah memaksimalkan dan memberdayakan beragam latar belakang pendidikan pegawai agar mampu mengembangkan dan mengelola *e-Government*.

2. Identifikasi Aspek Pendukung Pengembangan e-Government menuju Pelayanan Publik Berbasis Digital di Pemerintah Kota Palembang

Untuk mengembangkan *e-Government* secara berkelanjutan komitmen dari Pimpinan sampai pegawai (pelaksana) sangat berpengaruh dan hubungan yang baik antar pimpinan dan pegawai juga dapat membawa keberhasilan suatu kebijakan maupun membawa Kota Palembang lebih maju serta dapat mewujudkan pelayanan publik berbasis digital di Pemerintah Kota Palembang. Pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan merupakan salah satu bentuk keseriusan Pemerintah dalam upaya pengembangan *e-Government* menuju pelayanan publik berbasis Digital di Pemerintah Kota Palembang. Selain itu sarana dan prasarana yang terus di penuhi oleh Pemerintah Kota Palembang. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi di dalam kegiatan pemerintahan tidak dapat dihindarkan untuk menunjang kemudahan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. manfaat pengembangan *e-Government* di Pemerintah Kota Palembang dikatakan baik, terbukti dengan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang meningkat menandakan bahwa ada peningkatan pelayanan Administrasi Barang/Jasa Perizinan berbasis Digital.

3. Identifikasi Aspek Penghambat Pengembangan e-Government menuju Pelayanan Publik Berbasis Digital di Pemerintah Kota Palembang

Ternyata penghambat di Pemerintah Kota Palembang adalah masih ada beberapa pegawai di tiap Organisasi Perangkat Daerah yang belum mempunyai kemampuan tersebut, terutama bagi mereka yang sudah bekerja bertahun-tahun di Pemerintahan yang mana pada saat itu belum digencarkan untuk menggunakan Teknologi Digital. Jumlah pegawai yang juga ahli dalam mengoperasikan dan mampu mengelola *e-Government* juga terbatas, dikarenakan ada

monatorium untuk penerimaan pegawai, tiap Organisasi Perangkat Daerah tidak bisa memilih semua dibawah wewenang Pimpinan. Dari uraian diatas sebagian besar pegawai di Pemerintah Kota Palembang menjawab hal yang sama mengenai peraturan daerah mengenai e-Government di Kota Palembang belum terbentuk dan masih dalam proses penyusunan. alokasi dana untuk pengembangan e-Government di Pemerintah Kota Palembang untuk saat ini belum memadai karena untuk pengembangannya membutuhkan dana yang besar dan e-Government belum menjadi prioritas utama Pemerintah Kota Palembang.

KESIMPULAN

Dari beberapa pembahasan dan serangkaian hasil analisis yang telah peneliti lakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian dengan judul Pengembangan “e-Government menuju pelayanan publik berbasis Digital di Pemerintah Kota Palembang” adalah sebagai berikut: Pengembangan e-Government yang di Pemerintah Kota Palembang dapat diidentifikasi dengan teori e-Government untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses, yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut terbagi dalam 3 indikator adalah support (dukungan). Aspek pendukung pengembangan e-Government menuju pelayanan publik berbasis Digital di Pemerintah Kota Palembang meliputi Komitmen, adanya pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan, dan terpenuhinya sarana prasarana. Sedangkan aspek penghambat dalam pengembangan e-Government menuju pelayanan publik berbasis Digital di Pemerintah Kota Palembang meliputi Kemampuan dan jumlah SDM terbatas, dasar hukum yang belum terbentuk, alokasi dana yang belum memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariawan, B. D. (2016). *Efektivitas pelayanan publik (KTP, KK dan akta kelahiran) di Kecamatan Windusari Kabupaten Magelang* (Skripsi). Universitas Tidar.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- David, F. R. (2006). *Manajemen strategis* (Edisi ke-10). Jakarta: Salemba Empat.
- Grunden, K. (2009). A social perspective on implementation of e-Government: A longitudinal study at the country administration of Sweden. *Electronic Journal of e-Government*, 7(1), 65–76.
- Hardiyansyah, M. (2017). *Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajit, R. E. (2005). *e-Government in action: Ragam kasus implementasi sukses di berbagai belahan dunia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government*. Yogyakarta: Andi.
- Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government di seluruh pemerintahan pusat maupun daerah.
- Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika).
- Komariah, & Satori, D. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kota cerdas atau “Smart City” untuk kategori kota kecil pada Rating Kota Cerdas Indonesia (RKCI) 2017. (2018, Februari 5, pukul 09:24). *Tribun Jogja*. Diakses dari <https://tribunjogja.com>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z. (2015). *Membangun kinerja pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Nazir, M. (2014). *Metode penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, M. (2015). *Memotret data kualitatif*. Semarang: CV Duta Nusindo Semarang.
- Nugraha, J. T. (2015). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik berbasis e-Government di Kabupaten Sleman. *Jurnal Populika*, 3(1), 75–90.
- PeGI Tingkat Provinsi Tahun 2015. (2018, Februari 2, pukul 16:13). Diakses dari <https://pegi.layanan.go.id>
- Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2018, Februari 2, pukul 17:50). Pemingkatan e-Government Kabupaten/Kota. Diakses dari <https://diskominfo.jatengprov.go.id>
- Peraturan Daerah Kota Magelang No. 5 Tahun 2016 tentang Keterbukaan Informasi.
- Peraturan Walikota Magelang No. 31 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik.
- PBB e-Government Survey Tahun 2016: Peringkat EDGI Asia Tenggara dari Tahun 2003–2016. Diakses dari file lokal: file:///D:/KULIAH/ALL%20about%20skripsi/Inilah%20Peringkat...
- RPJM Kota Magelang Tahun 2011–2015: Pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa.
- RPJMD Kota Magelang 2016–2021.
- Shanty, N. A., & Suryadi, A. F. W. (2014). Efektivitas website sebagai media e-Government dalam meningkatkan pelayanan elektronik pemerintah daerah (Studi pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(6).
- SKM DPMPTSP Kota Magelang 2007–2017. (2018, Juni 29, pukul 20:31). Diakses dari <http://bp2t.magelangkota.go.id/index.php/profil/survey-kepuasan-masyarakat>
- Soegiarto, S. (2009). *Komitmen organisasi: Sudahkah menjadi bagian dari kita?*
- Struktur Organisasi Pemerintah Kota Magelang. (2018, Mei 19, pukul 16:00). Diakses dari <https://magelangkota.go.id>
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Winarno. (2007). *Kebijakan publik: Teori dan proses* (Edisi revisi). Yogyakarta: Media Pressindo.
- Wulan, D. W. P., Ameriya, D., Wahyu, R. D., & Widiastuti, T. D. W. (2014). Tinjauan terhadap kapasitas e-Government Kota Magelang.
- Wulan, D. W. P., Ameriya, D., Wahyu, R. D. K., & Widiastuti, T. D. W. (2015). Tinjauan terhadap kapasitas e-Government Kota Magelang.