

**ANALISIS ADOPSI *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI
HALLOPALEMBANG DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Oleh:

PUTRI UMMUSHOLIHA

NIM. 07011281924245

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**ANALISIS ADOPTSI E-GOVERNMENT PADA APLIKASI
HALLOPALEMBANG DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh:

**PUTRI UMMUSHOLIHA
07011281924245**

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, 10 Mei 2023

Pembimbing

**Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si
NIP. 199508142019032020**

Accept

**Mengetahui,
Ketua Jurusan**

The image shows a circular official stamp of Universitas Sebelas Maret (UNS) with the text 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDYAKSANAAN, DAN KEMASYARAKATAN UNIVERSITAS SEBELAS MARET' around the perimeter. In the center of the stamp is a gear-like logo. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**ANALISIS ADOPSI *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI
HALLOPALEMBANG DI KOTA PALEMBANG**

Skripsi
Oleh :
Putri Ummusholiha
07011281924245

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 24 Mei 2023

Pembimbing :

Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si
NIP. 199508142019032020

Tanda Tangan



Penguji :

Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002

Tanda Tangan

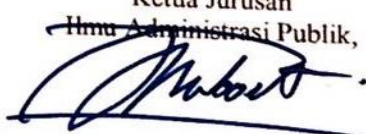


Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008021009



Mengetahui,



Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Ummusholiha
NIM : 07011281924245
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Adopsi E-Government Pada Aplikasi HalloPalembang Di Kota Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Indralava, Mei 2023



Putri Ummusholiha
NIM. 07011281924245

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Ingat Janji Allah bahwa “Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Ada Kemudahan”

(QS. Al-Insyirah Ayat 5-6)

Kelemahan terbesar kita adalah bersandar pada kepasrahan. Jalan yang paling jelas menuju kesuksesan adalah selalu mencoba, setidaknya satu kali lagi

-Thomas A. Edison-

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan.
Tidak ada kemudahan tanpa do'a”

-Ridwan Kamil-

Atas Ridho Allah SWT.,

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu tercinta, Ayah M. Irwan Setiawan dan Ibu Surya Dewi
2. Ketiga Saudara saya, M. Fattahul Hidayat, M. Abdul Hakim dan M. Abdul Aziz
3. Seluruh keluarga besar yang saya cintai
4. Dosen dan Staf Pegawai FISIP Unsri yang saya hormati
5. Teman dan rekan seperjuangan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2019
6. Almamater kebanggaan saya

ABSTRACT

This research is to determine the adoption of E-Government in the HalloPalembang application in the city of Palembang. The design used is qualitative, with a descriptive research approach. This research is located in Palembang, with research subjects namely the Communication and Informatics Office of Palembang City and the people of Palembang city. data collection techniques obtained through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques used data reduction, data presentation, and drawing conclusions and using the help of the Nvivo 12 Plus application for windows. The results of this study indicate that the adoption of the HalloPalembang application has not been maximized. In this case it refers to the most important indicators put forward by Jennifer P. Wisdom, Kimberly Eaton Hoagwood, Ka Ho Brian Chor, such as external environmental indicators which are still lacking due to a lack of public knowledge of the HalloPalembang application, elements within the organization that are already good and correlated socially. positive for the adoption of the HalloPalembang application, the characteristics of the HalloPalembang application which have provided benefits but there are still some problems when the application is run, and individual indicators that are still not optimal.

Keywords : *Innovation adoption, E-Government, HalloPalembang Application*

Advisor



Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si
NIP. 199508142019032020

Indralaya, 10 May 2023
Head of Public Administration Department
Faculty of Social and Political Science, Sriwijaya University



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adopsi *E-Government* pada aplikasi HalloPalembang di kota Palembang. Desain yang digunakan adalah kualitatif, dengan pendekatan penelitian deskriptif. Penelitian ini berlokasi di Palembang, dengan subyek penelitian yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dan masyarakat kota Palembang. teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta menggunakan bantuan aplikasi Nvivo 12 Plus *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adopsi aplikasi HalloPalembang belum maksimal. Pada hal ini mengacu pada indikator yang paling utama yang dikemukakan oleh Jennifer P. Wisdom, Kimberly Eaton Hoagwood, Ka Ho Brian Chor, seperti indikator lingkungan eksternal yang masih kurang disebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi HalloPalembang, unsur dalam organisasi yang sudah baik dan berkolerasi secara positif terhadap adopsi aplikasi HalloPalembang, karakteristik aplikasi HalloPalembang yang telah memberikan manfaat tetapi masih terdapat beberapa kendala pada saat aplikasi dijalankan, dan indikator individual yang masih kurang maksimal.

Kata Kunci : *Adopsi Inovasi, E-Government, Aplikasi HalloPalembang*

Pembimbing



Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si
NIP. 199508142019032020

Indralaya, 10 Mei 2023
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Analisis Adopsi *E-Government* Pada Aplikasi HalloPalembang Di Kota Palembang”. Shalawat dan salam tercurahkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang digunakan untuk menempuh pendidikan strata-1 (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis sangat menyadari banyaknya memperoleh bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak yang berkaitan dengan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia dan berkah-Nya sehingga penulis dapat kuliah dengan baik dan selalu dilindungi dari segala macam situasi.
2. Kedua orang tua penulis, Ayah M. Irwan Setiawan dan Ibu Surya Dewi yang selalu mendukung, menyemangati, serta mendoakan penulis terkhusus selama masa perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini hingga selesai
3. Ketiga saudara penulis, M. Fattahul Hidayat, M. Abdul Hakim dan M. Abdul Aziz yang telah mendukung dan memotivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini
4. Rektor Universitas Sriwijaya yaitu Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE., IPU., ASEAN., ENG.
5. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yaitu Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
6. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik yaitu bapak Dr. M. Nur Budianto, S.Sos., MPA
7. Sekretaris jurusan ilmu administrasi publik yaitu bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si
8. Dosen pembimbing skripsi yaitu Ibu Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si., yang telah sabar membimbing hingga skripsi ini terselesaikan
9. Dosen pembimbing akademik yaitu Bapak Drs. Gatot Budiarto, MS., yang telah menyediakan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama menempuh pendidikan sarjana di Universitas Sriwijaya

10. Admin jurusan ilmu administrasi publik yaitu ibu Ita Permata Sari, S.I.Kom dan ibu Rafflesia Adesty, S.Kom yang telah membantu dalam proses administrasi perkuliahan dari semester 1 s.d semester akhir
11. Seluruh Jajaran Dosen atau Staf Pengajar dan Staf Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
12. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, Bapak H. Edison, S.Sos., M.Si
13. Kepala Bidang Pengelolaan E-Government, Andalusia, S.Pd.
14. Seluruh kasubbag dan staff jajaran pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
15. Sahabat penulis yaitu Nyayu Nurlalili Maharani, Icha Adawiya, Fathia Rizki Putri, Zakiyah, Nabila, Salsabila Putri, Yenni Puspita, Paradhita Regina Titania, dan Nadia Rahmawati
16. Teman penulis terkhusus Muhammad Syakir Alhady, yang telah memberikan saran dan dukungan kepada penulis
17. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan menyempatkan waktunya untuk penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian Skripsi. Semua kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan tulisan ini. Semoga seluruh bantuan dan partisipasi mendapatkan balasan dari Allah Subhanahuwata'ala.

Indralaya, 10 Mei 2023



Putri Ummusholihah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISIONALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan	15
D. Manfaat	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Landasan Teori	17
1. Konsep <i>E-Government</i>	17
2. Manfaat dan Sasaran E-Government	23
3. Faktor Keberhasilan Penerapan <i>E-Government</i>	24
4. Adopsi <i>E-Government</i>	26
5. Pelayanan Publik	34
6. Aplikasi HalloPalembang	37
B. Penelitian Terdahulu	41
C. Kerangka Pemikiran	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis Penelitian	48
B. Definisi Konsep	49
C. Fokus Penelitian	50

D. Jenis dan Sumber Data	51
E. Informan Penelitian	51
F. Teknik Pengumpulan Data	52
G. Teknik Analisis Data	53
H. Keabsahan Data	54
I. Sistematika Penelitian	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umm Instansi	58
1. Profil Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang	58
2. Visi dan Misi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang	61
3. Makna Logo Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang	62
4. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang	63
B. Gambaran Umum Redponden/Informan Penelitian	66
1. Deskripsi Profil Informan Penelitian	66
C. Hasil Penelitian	66
1. <i>External System</i> (Sistem Eksternal)	67
2. <i>Organization</i> (Organisasi)	80
3. <i>Characteristic Innovation</i> (Karakteristik Inovasi)	96
4. Individual	115
D. Matrik Hasil Temuan Penelitian	128
E. Pembahasan	131
1. External System (Sistem Eksternal)	131
2. Organization (Organisasi)	133
3. <i>Characteristic Innovation</i> (Karakteristik Inovasi)	135
4. Individual	137
BAB V PENUTUP	140
A. Kesimpulan	140
B. Saran	140
1. Praktis	140
2. Teoritis	141
DAFTAR PUSTAKA	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (1998-2022)	3
Gambar 2. Tangkapan Layar <i>United Nations E-Government Survey 2022</i>	6
Gambar 3. Aplikasi HalloPalembang	9
Gambar 4. <i>Capture</i> Informasi Aplikasi HalloPalembang	13
Gambar 5. Model Adopsi Inovasi Jennifer Wisdom, et al. (2013)	34
Gambar 6. Kerangka Pemikiran	47
Gambar 7. Lambang Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang	62
Gambar 8. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang	65
Gambar 9. Jumlah Pengguna dan Rating Aplikasi HalloPalembang Tahun 2023	75
Gambar 10. Tangkapan Layar Peraturan Walikota Palembang Nomor 40 Tahun 2019	78
Gambar 11. Visualisasi Data Sistem Eksternal	79
Gambar 12. Visualisasi Data Organisasi	95
Gambar 13. Visualisasi Data Karakteristik Inovasi	114
Gambar 14. Visualisasi Data Individual	126

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Pemeringkatan E-Government Indonesia (PeGI) Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2011-2015	7
Tabel 2. Keluhan Terhadap Aplikasi HalloPalembang	12
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	41
Tabel 4. Fokus Penelitian	50
Tabel 5. Informan Penelitian	66
Tabel 6. Daftar OPD Yang Terintegrasi Dalam Aplikasi HalloPalembang	69
Tabel 7. Kondisi Sarana & Prasarana pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang Tahun 2017-2022	84
Tabel 8. Daftar Pelatihan Pegawai Pada Diskominfo Kota Palembang	92
Tabel 9. Data Jumlah Pegawai yang Mengikuti Program Pelatihan Pengembangan Inovasi Publik	95
Tabel 10. Alur Kerja Menu Aplikasi HalloPalembang	100
Tabel 11. Kesesuaian Alur Kerja Aplikasi HalloPalembang	105
Tabel 12. Kapasitas Tingkat Pendidikan Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang	124
Tabel 13. Kapasitas Tingkat Pendidikan Non PNS Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang	124
Tabel 14. Matrik Hasil Temuan Penelitian	128

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Pedoman Pengumpulan Data
2. Dokumentasi Wawancara
3. Dokumentasi Aplikasi HalloPalembang
4. Surat Tugas Pembimbing Skripsi
5. Lembar Kartu Bimbingan Skripsi
6. Surat Izin Penelitian
7. Lembar Izin Penelitian dari Kesbangpol
8. Surat Balasan Izin Penelitian dari Dinas
9. Persyaratan Ujian Skripsi

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

APJII	= Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia
SPBE	= Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
TIK	= Teknologi Informasi dan Komunikasi
PANRB	= Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
DISKOMINFO	= Dinas Komunikasi dan Informatika
DEPKOMINFO	= Departemen Komunikasi dan Informatika
KASI	= Kepala Seksi
SIMAYA	= Administrasi Perkantoran Maya
DPMPTSP	= Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
AJIB	= Antar Jemput Izin Bermotor
SKPD	= Satuan Kerja Perangkat Daerah
OPD	= Organisasi Perangkat Daerah
ORSAT	= Orbit Satelit
IMB	= Izin Mendirikan Bangunan
OECD	= <i>Organization for Economic Cooperation and Development</i>
ICT	= <i>Information and Communication Technologies</i>
ITPOSMO	= <i>Information, Technology, Objective & Values, Staffing & Skills, Management & Structure dan Other Resources</i>
IDT	= <i>Innovation and Diffusion Theory</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan yang sangat pesat pada bidang teknologi informasi dan aplikasi membawa pengaruh besar yang berdampak luas hingga hampir ke seluruh masyarakat di Indonesia. Penerapan teknologi informasi ini juga akan menciptakan berbagai cara baru dalam memberikan pelayanan, meningkatkan pekerjaan yang efektif dan efisien, dan dalam meningkatkan transparansi. Kemajuan teknologi informasi dan aplikasi telah banyak melakukan hal untuk membantu individu maupun kelompok dalam mencapai tujuannya. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sangat berdampak positif bagi *e-government* dalam pemerintahan.

Penyelenggaraan *e-government* dalam sebuah negara memerlukan berbagai dukungan seperti sumber daya yang siap, bentuk regulasi, anggaran yang digunakan, serta infrastruktur. Tujuan dari penyelenggaraan *e-government* yaitu sebagai usaha agar pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dan dapat menjadi alternatif dalam birokrasi demi meningkatkan pelayanan publik lebih baik. *E-government* diharapkan dapat mengubah lembaga pemerintahan dalam perspektif administrasi publik untuk dapat berinovasi dengan menghubungkan kondisi internal dan eksternal dengan baik serta dibantu dengan teknologi elektronik. Titik paling penting dalam hal ini bahwa penekanan dalam *e-government* dengan tanpa menghilangkan fakta ditempatkan pada pemerintah dan bukan pada 'e' (OECD dalam Indrayani, 2020).

E-Government merupakan bentuk pemanfaatan penggunaan teknologi

informasi saat ini sebagai upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, keterbukaan, dan akuntabilitas dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik pada pemerintahan. Di Negara Indonesia, *e-government* mulai diterapkan sejak tahun 1995 yang pada saat itu bernama Bina Graha Net, berada di Istana Negara, yang berkelanjutan dengan tersedianya website pada instansi pemerintahan. Bukti perhatian pemerintah Indonesia terhadap penerapan teknologi informasi yaitu dengan keluarnya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia.

Dasar hukum penyelenggaraan *e-government* di Indonesia termuat dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* sebagai usaha pengembangan dan usaha meningkatkan sistem pemerintahan penyelenggaraan berbasis elektronik yang bertujuan memperbaiki atau meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik yang dilakukan secara efektif dan efisien melalui penataan sistem manajemen serta pengoptimalan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses kegiatan dilingkungan pemerintahan (Jalma et al., 2019). Namun, sebelum munculnya Inpres tersebut, Indonesia mempunyai 322 situs website dan mengalami peningkatan menjadi 472 situs website. Perkembangan *e-government* tidak hanya menyebar di tingkat kementerian, melainkan juga pada pemerintah daerah. Salah satu bukti penyelenggaraan dan penerapan *e-government* di Indonesia adalah penggunaan sosial media.

Gambar 1. Grafik Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (1998-2022)



Sumber: Website APJII

Berdasarkan hasil peninjauan dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), berjumlah 210,03 juta pengguna internet pada periode 2021-2022 di Indonesia. APJII menyebutkan bahwa penetrasi internet Indonesia sudah mencapai 77,02%. Pada periode sebelumnya hanya 196,7 juta pengguna, kemudian meningkat sebesar 6,78%. Penggunaan internet tertinggi yaitu pada Pulau Jawa dengan presentase 43,92%, kemudian 16,63 % di Sumatera, selanjutnya, di wilayah Sulawesi sebesar 5,53% pengguna internet, Kalimantan dengan presentase 4,88%, Nusa Tenggara dengan pengguna internet sebesar 2,71%, Papua di 1,38%, wilayah Bali hanya 1.17%, dan 0,81% dari Maluku. Perkembangan semacam ini disebabkan oleh fitur internet yang terus mengalami perkembangan semakin baik, adanya sistem pembelajaran dalam jaringan semasa pandemi kemarin, dan penggunaan website dalam pemerintahan pelayanan publik. Namun, pada kenyataannya perkembangan teknologi informasi ini bukan hanya digunakan dalam hal-hal seperti itu akan tetapi orang mengakses internet juga disebabkan media sosial, game, pesan komunikasi dan belanja online.

Pengembangan *e-government* di Indonesia pada akhir-akhir ini sedang tinggi-tingginya, diselenggarakan oleh aktor birokrasi. Berkaitan dengan hal tersebut maka Pemerintah Indonesia mengeluarkan regulasi Perpres Sistem Pemerintahan berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan sebagai jembatan bagi penerapan *e-government* yang telah ada di kementerian atau lembaga pusat maupun pemerintah daerah (dalam Setyabudi & Kurniawan, 2021). Kecenderungan penerapan *e-government* dalam pemerintahan yang melakukan pelayanan publik sangat penting dikhususkan dan sangat menarik untuk dikaji. Pasalnya, melihat pengembangan *e-government* yang terjadi dilapangan dimana sebagian besar ini hanya berfokus pada penyelenggaraan dan peningkatan aplikasi-aplikasi maupun penyediaan website pelayanan informasi publik saja. Sehingga, hal ini yang nantinya menyebutkan bahwa ketika suatu pemerintahan di daerah sudah memiliki *website*, maka akan muncul anggapan bahwa hal tersebut sudah menyelenggarakan *e-government*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Heeks (dalam Setyabudi & Kurniawan, 2021) di 40 pemerintah negara-negara berkembang, bahwa sebesar 35% penerapan *e-government* mengalami kegagalan total seperti terhentinya penerapan *e-government*, 50% pemerintah beberapa mengalami kegagalan biasa berupa tidak tercapainya tujuan utama atau hasil yang didapat tidak sesuai dengan ekspektasi awal, dan hanya 15% pemerintah yang sukses menerapkan *e-government*.

Pada kenyataannya, konsep *e-government* tidak hanya berlomba-lomba menampilkan informasi dan keterbukaan informasi menggunakan layanan *website* saja, akan tetapi bagaimana transformasi hubungan pemerintah dengan seluruh kalangan masyarakat terjalin, dan juga melihat bagaimana adopsi

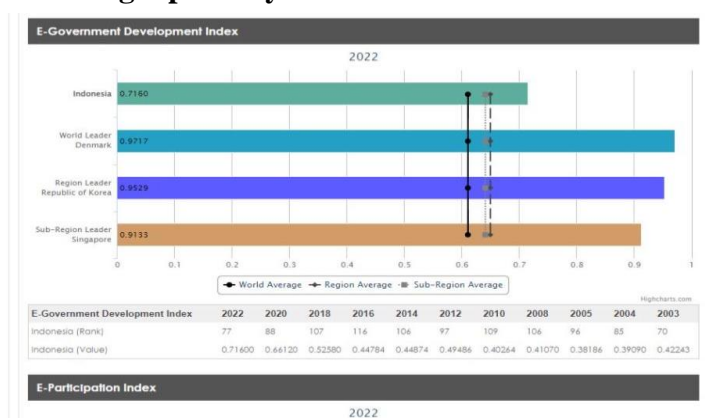
terhadap *e-government* yang terus mengalami perkembangan. Adopsi terhadap *e-government* di lingkup pemerintahan pusat maupun daerah harus mendapat perhatian lebih. Adopsi *e-government* di lingkup pemerintahan dilihat dari bagaimana kesiapan suatu instansi untuk melayani masyarakat secara digital. Adopsi *e-government* dianggap sebagai suatu hal penting dalam meningkatkan pelayanan publik dalam lingkup pemerintahan daerah. Menurut Soekartawi (dalam S. Lestari & Habibie, 2022) adopsi itu sendiri dapat dikatakan sebagai cara atau proses mental yang ada dalam diri individu yang melalui tahap mendengarkan suatu inovasi sehingga nantinya cepat atau lambat akan mengadopsi dan menerapkan atau tidak inovasi tersebut.

E-government telah diadopsi dalam lingkup pemerintahan pusat maupun daerah, namun adopsi terhadap *e-government* masih belum menunjukkan hasil yang maksimal. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan anggaran yang tidak sedikit untuk pengembangan *e-government* namun hal itu tidak dibersamai dengan penerapan *e-government* yang maksimal. Pada tahun 2022 pemerintah menyediakan anggaran TIK hingga 27,4 Triliun, namun penerapan *e-government* di beberapa wilayah masih belum maksimal. Hal ini dapat disebabkan karena kesiapan pemerintah yang belum matang dalam pengembangan *e-government*, atau juga karena kurangnya kapasitas sumber daya yang berkaitan dengan pengembangan *e-government*.

Berdasarkan hasil pemeringkatan *e-government* PBB, pada tahun 2022 Indonesia naik 11 peringkat yaitu berada di peringkat 77. Abdullah Azwar Anas sebagai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menyebutkan bahwa hasil pemeringkatan tersebut yang

memperlihatkan bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik terus membaik dan meningkat, namun masih perlu mendapat perhatian di beberapa provinsi yang belum maksimal penyelenggaraan *e-government* didalamnya.

Gambar 2. Tangkapan Layar United Nations E-Government Survey 2022



Sumber: Website PANRB

Berdasarkan gambar 2, menunjukkan bahwa pemeringkatan *e-government* di Indonesia terus membaik. Dilihat dari gambar diatas pada tahun 2018 lalu peringkat Indonesia berada pada 107, kemudian tahun 2020 peringkat 88, dan tahun 2022 di peringkat 77 dengan poin 0,7644 untuk *online service index*, poin 0.6397 untuk *telecommunication infrastructure index*, dan poin 0,7438 untuk *human capital index*. Akan tetapi, pengembangan *e-government* di Indonesia harus terus ditingkatkan dengan mendorong program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sehingga masyarakat dapat merasakan manfaatnya sekaligus dalam mendukung pembangunan berkelanjutan. Pengembangan *e-government* tersebut dimulai dengan penyelenggaraan pemerintahan elektronik di Indonesia di berbagai daerah seperti kota Palembang. Pemerintah daerah Palembang telah menerapkan *e-government* dengan menampilkan informasi layanan menggunakan website dan aplikasi. Namun, berdasarkan hasil pemeringkatan *e-*

government se-provinsi Sumatera Selatan, sampai pada tahun 2015 lalu kota Palembang masih dikatakan kurang baik, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Daftar Pemeringkatan *E-Government* Indonesia (PeGI) Provinsi

Provinsi Sumatera Selatan								
No	Kabupaten/Kota	Dimensi						Kategori
		Kebijakan	Kelembagaan	Infrastruktur	Aplikasi	Perencanaan	Nilai Rata-rata	
1	Ogan Komering Ulu	1,1	1,5	1,5	1,1	2	1,5	Sangat Kurang
2	Ogan komering Ilir	1,25	1,1	1,1	1,75	1,25	1,1	Sangat Kurang
3	Muara enim	1,5	1,1	1,25	1,3	1,5	1,25	Sangat Kurang
4	Lahat	1,25	2	1,5	1,1	1,25	1,5	Baik
5	Musi Rawas	1	1,5	1,25	1,1	1,25	1,25	Sangat Kurang
6	Musi Banyuasin	2	1,1	1,5	1,25	1,5	1,5	Baik
7	Banyuasin	1,5	1,25	1,25	1,5	1,25	1,25	Baik
8	OKU Selatan	1,25	1,5	1,5	1,25	1,5	1,4	Kurang
9	OKU Timur	1,5	1,25	2	1,25	2	1,73	Sangat Kurang
10	Ogan Ilir	2	1	1,5	1,5	2	1,37	Baik
11	Empat Lawang	1,5	2	1,1	1,25	1,5	1,17	Kurang
12	Palembang	1,1	1,5	1,1	1,5	1,1	1,5	Kurang
13	Prabumulih	1,1	1,25	1,75	1,1	1,25	1,1	Baik
14	Pagar Alam	2	1,5	1,3	1,3	1,5	1,1	Baik
15	Lubuk Linggau	1,5	1,1	1,1	1,1	1,25	1,75	Kurang

Sumber: pegi.layanan.go.id

Berdasarkan tabel 1 daftar pemeringkatan *e-government* tersebut, wilayah Palembang diurutkan 12 dengan kategori kurang yang dimana dimensi aplikasi, kebijakan, kelembagaan, infrastruktur dan perencanaan yang dinilai masih kurang. Berdasarkan data tersebut, kota Palembang harus lebih memperhatikan dimensi-dimensi yang kurang tersebut khususnya memperbaiki aplikasi-aplikasi dan kebijakan pelayanan publik agar tercipta *e-government* yang lebih baik dari tahun sebelumnya. Kota Palembang telah menerapkan lebih dari 10 aplikasi pelayanan publik guna mempermudah masyarakat mengakses dan mengetahui informasi lebih jelas. Salah satu aplikasi pelayanan publik yang telah diluncurkan pada akhir tahun 2018 oleh Walikota Palembang yaitu Aplikasi HalloPalembang sebagai program menuju Palembang *smart city*. Aplikasi HalloPalembang diluncurkan pada 5 desember 2018 lalu yang memiliki 21 fitur yang dapat dimanfaatkan warga Palembang. Aplikasi HalloPalembang merupakan sebuah sistem pelayanan komputer yang terhubung jaringan internet yang digunakan

dalam lingkup urusan administrasi pemerintahan daerah.

Aplikasi HalloPalembang merupakan salah satu aplikasi yang diluncurkan oleh Walikota Palembang bersama Dinas Komunikasi dan Informatika kota Palembang. Aplikasi HalloPalembang diharapkan mampu mempermudah dan mempercepat masyarakat kota Palembang dalam mengakses dan mendapatkan informasi seputar kota Palembang. Kepala Diskominfo Palembang H. Edison melalui Kepala Bidang Pengelolaan *E-Government* Kominfo Palembang, Andalusia menyebutkan bahwa Aplikasi HalloPalembang ini dibuat secara khusus menjalankan tupoksi melalui bidang *E-Government* agar memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi secara transparan.

Bidang pengelolaan *e-Government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang mengimplementasikan aplikasi HalloPalembang dengan tujuan dalam upaya sebagai tempat masyarakat Palembang sebagai upaya menerima informasi pelayanan publik yang disediakan oleh seluruh OPD yang berada di wilayah Pemerintah Kota Palembang. Sehingga, tujuan lain dari penerapan aplikasi ini adalah sebagai upaya memberikan kemudahan masyarakat Palembang dalam hal memperoleh informasi pelayanan publik yang dimana memiliki beberapa jenis layanan seperti menu daftar acara, pelaporan warga, pengecekan tagihan, denah lokasi, SIM elektornik, info lowongan pekerjaan, pelayanan kecamatan, pelacakan armada BRT Transmusi, layanan dalam chatting dengan operator (*live chat*), dan informasi lokasi berbagai OPD, serta layanan darurat 24 jam diantaranya layanan *Ambulance*, Pemadam Kebakaran, Kepolisian, Dinas Perhubungan, dan Polisi Pamong Praja (Pol PP).

Gambar 3. Aplikasi HalloPalembang



Sumber: Aplikasi HalloPalembang

Aplikasi HalloPalembang bertujuan memberikan kemudahan dan menghemat waktu dalam pengurusan administrasi masyarakat di kota Palembang. Pengoperasian aplikasi ini telah dijalankan oleh 130 admin untuk terus mengupdate seputar informasi seputar kota Palembang. Alur kerja aplikasi HalloPalembang sudah dilakukan dengan baik namun masih dibutuhkan perbaikan. Adapun alur kerja aplikasi, antara lain;

1. Melakukan pengembangan sistem dalam aplikasi layanan yang aman, terjangkau dan terpercaya oleh masyarakat luas
2. Penataan sistem manajemen dan proses dalam kerja aplikasi sehingga aplikasi siap digunakan
3. Peluncuran aplikasi HalloPalembang dengan berbagai jenis layanan didalamnya
4. Pertama pengguna mengunduh aplikasi lalu mengisi data untuk masuk dalam aplikasi
5. Mencari informasi atau layanan yang dibutuhkan dan akan ditampilkan dalam aplikasi terkait layanan yang dibutuhkan
6. Tersedia beberapa menu, seperti menu daftar acara, berbagai investasi, kinerja pemerintah kota Palembang, SMS elektronik Palembang, SMS

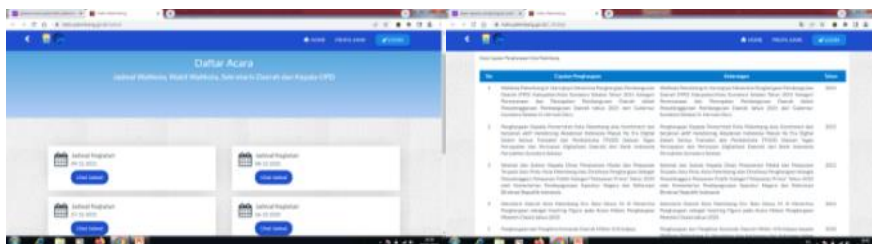
7. elektronik (online) polresta, harga berbagai bahan pokok, pengecekan tagihan, *call center* 112, menu pelaporan warga, informasi mobil jenazah, informasi pemadam kebakaran, sampai menu telepon sahabat anak
8. Apabila layanan terkait OPD maka akan disambungkan kepada OPD yang bersangkutan.

Berdasarkan alur kerja aplikasi HalloPalembang diatas, sebab itulah aplikasi ini disebut sebagai aplikasi pusat dalam memberikan pelayanan informasi di Palembang. Oleh sebab itu, secara keseluruhan aplikasi HalloPalembang sudah berjalan baik, hanya saja ada beberapa warga yang mengeluhkan persoalan dalam aplikasi ini seperti,

1. Persoalan pada aplikasi HalloPalembang itu sendiri, seperti mengalami *error* saat melakukan *login* dan update data serta terdapat beberapa fitur yang tidak bisa dibuka,



2. Kurangnya komitmen beberapa pegawai Diskominfo terhadap tanggung jawabnya, hal ini dapat dibuktikan dengan beberapa menu seperti menu jadwal acara pemerintah kota dan data capaian penghargaan yang belum diupdate, padahal aplikasi tersebut dibuat untuk terus memberikan informasi publik yang dibutuhkan masyarakat kota Palembang,












3. Kurangnya sosialisasi atau pengenalan aplikasi HalloPalembang kepada masyarakat kota Palembang, hal ini dibuktikan berdasarkan prariset penulis melihat beberapa komentar mengenai aplikasi bahwa adanya aplikasi HalloPalembang ini masih kurang diketahui oleh masyarakat,
4. Terdapat beberapa masyarakat yang mengeluhkan kemudahan aplikasi HalloPalembang seperti pada tabel 2 dan aplikasi ini sering kali berjalan lambat, dibuktikan dengan tampilan awal aplikasi yang tidak bisa diakses.

Sehingga, hal ini akan mengganggu proses adopsi terhadap *e-government* aplikasi HalloPalembang, yang terlihat pada tabel 1 diatas, tingkat *e-government* di wilayah Palembang dari dimensi aplikasi masih dengan poin 1,5 (kurang baik). Oleh karena itu, penelitian ini melihat sejauh mana kesiapan pemerintah dalam menerapkan pelayanan publik secara digital. Oleh sebab itu, pada penelitian ini juga berfokus melihat sejauh mana pengetahuan masyarakat kota Palembang terhadap diterapkannya *e-government*. Sehingga permasalahan-permasalahan inilah yang melatarbelakangi penulis untuk tertarik dalam melakukan penelitian terkait adopsi terhadap penerapan *e-government*. Oleh sebab itulah, dalam hal ini perhatian pemerintah daerah palembang tentang adopsi terhadap *e-government* pada aplikasi HaloPalembang harus diperhatikan dan ditingkatkan.

Hal ini dilakukan, untuk meminimalisir terjadinya kegagalan penggunaan dan penerapan sebuah aplikasi pelayanan publik sebagai wujud implementasi *e-government* pada pemerintah daerah. Kegagalan sebuah aplikasi dapat disebabkan karena kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi kepada warga dan belum baiknya fitur-fitur dalam suatu aplikasi sehingga tingkat adopsi terhadap aplikasi ini sangat kurang. Oleh sebab itu, aplikasi HalloPalembang yang telah

diluncurkan akhir tahun 2018 lalu dengan menu dan fitur-fitur yang lebih baik sebagai upaya meningkatkan adopsi *e-government* di kota Palembang sebagai bentuk peningkatan dan pengembangan *e-government*. Berdasarkan prariset yang telah dilakukan, sampai tahun 2022 saat ini aplikasi HalloPalembang masih jarang diketahui orang keberadaannya. Penyebabnya karena sosialisasi yang kurang dilakukan pemerintah terhadap penerapan aplikasi. Berikut penulis paparkan beberapa keluhan masyarakat kota Palembang terhadap aplikasi HalloPalembang sampai awal tahun 2022 yang dijabarkan dalam bentuk tabel :

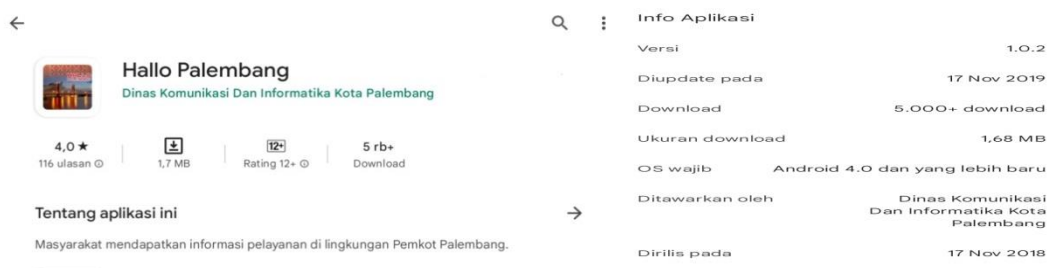
Tabel 2. Keluhan Terhadap Aplikasi HalloPalembang

2018	2019	2020
<p> Pengguna Google</p> <p>★★★★★ 17/12/18</p> <p>Aplikasi ini bermanfaat, sayangnya tidak banyak yg memakainya mungkin karna belum efektif. Saya sarankan promosikan aplikasi ini ke kalangan remaja Palembang / bujang gadis Palembang melalui Instagram. Tambahan: Ini sebenarnya website tapi berbasis aplikasi ya??</p>	<p> Pengguna Google</p> <p>★☆☆☆☆ 12/11/19</p> <p>Kepada pak Walikota Palembang dan jajaran Diskominfo Palembang, jujur saja aplikasi ini kurang bagus. Banyak warga merasa aplikasi ini masih ribet dan tidak nyaman dipakai. Saran saya, sebaiknya Pemkot Palembang menggunakan aplikasi Olue Smart City seperti yang digunakan kota Jakarta dan kota Makassar, karena apk Olue lebih gampang digunakan dan bisa meningkatkan pelayanan kepada masyarakat kota Palembang. Semoga saran saya bisa dipertimbangkan. Terima Kasih.</p> <p> Pengguna Google</p> <p>★☆☆☆☆ 10/08/19</p> <p>knp utk daerah kita ini hampir semua aplikasi atau pelayanan publik online susah bnr diakses, sebenarnya kami tahu alasannya, jadi mending tdk usah dibuat aplikasi layanan pengaduan kalo tdk bs dipake masyarakat. mau jd apa bangsa ini kalo cara zaman purbakala msh dijalankan???</p>	<p> Velhadi Virgo87</p> <p>★★★★★ 14/09/20</p> <p>Kenapa aplikasinya loding terus engak bisa di bukak, tolong dong di benahi</p>
2021	2022	
<p> I. Wayan Eris Bolin. SH</p> <p>★★★★★ 15/06/21</p> <p>Aplikasi ini susah update data selalu forbidden, padahal susah di isi sesuai intruksi yg ada</p>	<p> Mbasir Amin</p> <p>★★★★★ 18/06/22</p> <p>Kenapa tidak bisa cek nik.</p> <p> Dian Putra</p> <p>★★★★★ 19/02/22</p> <p>Ngak ada lagi jadwal acara Pemkot Palembangnya..</p>	<p> Agung Agung</p> <p>★★★★★ 28/02/22</p> <p>Sangat kecewa udah uptade data kependudukan malah gagal terus</p> <p> hendra ms</p> <p>★★★★★ 18/08/22</p> <p>Baru instal dan mau buka sdh forbidden</p>

Sumber: Aplikasi Google Play

Berdasarkan tabel 2 tersebut, dapat dijelaskan bahwa terdapat beberapa keluhan dari pengguna aplikasi mulai dari tahun 2018 bahkan sampai tahun 2022. Pada awal diluncurkan aplikasi HalloPalembang, masyarakat berpendapat bahwa aplikasi ini masih membutuhkan sosialisasi secara lebih kepada masyarakat kota Palembang. namun, sampai akhir 2022 masyarakat pengguna masih banyak yang mengeluhkan beberapa kendala yang ada dalam aplikasi HalloPalembang. Sehingga, hal seperti inilah yang harus segera diperbaiki. Perbaikan dapat dimulai dengan terus meningkatkan aplikasi HalloPalembang menjadi lebih baik, memperbaiki dan mengembangkan fitur serta menu-menu yang ada, rutin melakukan sosialisasi dengan baik dan terarah sehingga dengan perbaikan tersebut diharapkan keluhan-keluhan yang berasal dari *stakeholder* dapat terminimalisir dan akan berpengaruh positif pada adopsi untuk mencoba menggunakan aplikasi ini sebagai alat mempermudah pengurusan administrasi pelayanan publik dan informasi publik dikota Palembang. Kemudian, persoalan lain dapat dilihat dari jumlah pengguna Aplikasi HalloPalembang per 2023, seperti pada gambar berikut.

Gambar 4. Capture Informasi Aplikasi HalloPalembang



Sumber: Aplikasi Google Play

Berdasarkan gambar 4, sampai akhir tahun 2022 jumlah pengguna yang mengunduh aplikasi HalloPalembang hanya mencapai 5rb+ dengan rating

aplikasi 4,0 dan 116 ulasan dari para pengguna. Hal ini masih kurang maksimal, jika dilihat dengan aplikasi lain yang serupa di beberapa kota seperti aplikasi WargaKu Surabaya yang mencapai 50rb+ unduhan dengan rating aplikasi 4,1 dan aplikasi Suara Surabaya Mobile yang mencapai 100rb+ unduhan dan rating 4,7 dengan 2 ribu ulasan. Selain itu, kota Palembang sendiri telah mempunyai beberapa aplikasi *e-government* lain namun penggunaan aplikasi-aplikasi tersebut juga belum sepenuhnya maksimal, seperti aplikasi Palembang Dulur Kito yang hanya 1rb+ jumlah unduhan dan hanya berada di rating 3,8 dengan 11 ulasan, lalu aplikasi E-Capil Kota Palembang yang mencapai 10rb+ unduhan namun hanya 2,2 rating aplikasi. Oleh karena itu, jika dilihat dari beberapa aplikasi *e-government* yang diluncurkan tersebut masih belum maksimal implementasinya.

Berdasarkan permasalahan *e-government* melalui aplikasi HalloPalembang pada kota Palembang, maka penulis sangat tertarik untuk meneliti dan mengkaji tentang bagaimana analisis adopsi *e-government* melalui aplikasi HalloPalembang di kota Palembang dan sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan dan mendorong pembangunan berkelanjutan di kota Palembang. Atas dasar yang telah dipaparkan peneliti diatas pada latar belakang, maka penelitian kali ini difokuskan hanya pada adopsi pemerintah terhadap *e-government* yang dalam hal ini yaitu pada aplikasi HalloPalembang. Penelitian ini juga difokuskan pada bagaimana adopsi masyarakat di kota Palembang terhadap penerapan aplikasi HalloPalembang. Maka, dari uraian diatas peneliti memfokuskan penelitian dengan judul “Analisis Adopsi *E-Government* pada Aplikasi HalloPalembang di Kota Palembang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan, maka perumusan masalah yang terjadi yaitu; “Bagaimana adopsi *e-government* pada aplikasi HalloPalembang di kota Palembang?”

C. Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan melihat sejauh mana pemerintah kota Palembang ketika mengadopsi *e-government* di kota Palembang melalui penerapan aplikasi HalloPalembang.

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari sebuah penelitian ini sangat diharapkan mampu menghasilkan ide dan pandangan yang bermanfaat dalam melengkapi ilmu pengetahuan serta dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya terhadap pengembangan adopsi aplikasi pelayanan publik di kota Palembang, dan dapat dijadikan sebagai dasar dan bahan kajian dalam upaya meningkatkan *e-government* dalam sistem pemerintah daerah, serta dapat dijadikan sumber informasi referensi ilmiah bagi beberapa peneliti yang ingin mengetahui sejauh mana adopsi *e-government* di kota Palembang melalui program pelayanan aplikasi HalloPalembang.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari sebuah penelitian yang dilakukan diharapkan mampu menjadi tambahan pengetahuan sebagai rujukan bagi mahasiswa atau peneliti ketika ingin melakukan penelitian terkait, serta diharapkan bermanfaat sebagai tambahan pemikiran dan bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan adopsi *e-government* di kota Palembang terhadap penggunaan aplikasi pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminuddin, Suriyani B.B, & Indra Andriatno. (2022). Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe. *Journal Publicuho*, 5(4), 1011–1026. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.45>
- Amir, M. T. (2019). *Perilaku Organisasi* (2nd ed.). Prenadamedia Group.
- Andrean, W., & Mayarni, M. (2022). Adopsi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website “Disdukcapilbisa” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(14), 370–375. <http://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/2197%0Ahttp://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/download/2197/1693>
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (E. D. Lestari (ed.)). CV Jejak. <https://books.google.co.id/books?id=59V8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metode+penelitian>
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77. <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/view/1412>
- Cahya, A. D., Rahmadani, D. A., Wijiningrum, A., & Swasti, F. F. (2021). Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *YUME : Journal of Management*, 4(2), 230–242. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.861>
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design* (4th ed.). Pustaka Pelajar.
- Hamidi. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Pendekatan Praktis Penulis Proposal dan Laporan Penelitian* (Pertama). UU pers.
- Handiman, U. T., Faridi, A., Prasetya, A. B., Hasibuan, A., Ismail, M., Dharma, E., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Purba, B., Mustapa, J., Gandasari, D., Agusta, R., Sudarmi, & Simarmata, J. (2022). *Komunikasi dan Kepemimpinan Organisasi* (A. Karim (ed.); Pertama). Yayasan Kita Menulis.

- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (*Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik*). 5(4), 1027–1040.
<https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/article/download/47/40>
- Helaluddin, & Wijaya, H. (2019). *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik* (1st ed.).
- Indrayani, E. (2020). *E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia (Buku Literatur MK E-Government)* (Issue February). LPP Balai Insan Cendekia. https://www.researchgate.net/publication/340266618_e-Government_Konsep_Implementasi_dan_Perkembangannya_di_Indonesia
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). *E- Government : Konsep, Esensi dan Studi Kasus* (P. Akbar (ed.)). Mulawarman University Press.
https://repository.unmul.ac.id/bitstream/handle/123456789/15689/Unesco_E-Government.pdf
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24–37.
<https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>
- La Tarifu, Taufik, & Nani Eka Pertiwi. (2022). Efektivitas Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Kendari Sebagai Media Informasi Publik. *Journal Publicuho*, 5(3), 643–660. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.21>
- Lestari, S., & Habibie, D. K. (2022). Penerapan Adopsi Inovasi Website " Sipro " Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial (JHPIS)*, 1(3), 135–149.
<https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/jhpis/article/view/549>
- Lubis. (2019). Internet Di Lingkungan Aparat Pemerintah Kabupaten. 23(2), 117–122. <https://journal.ummat.ac.id/index.php/JUA/article/download/1734/1292>

- Mardawani. (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif* (Pertama). Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=nn0GEAAAQBAJ&printsec>
- Muhammad Nur. (2021). Faktor Sukses Penerapan E-Goverment Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Di Kabupaten Gowa. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, pp 1-96. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/13405-Full_Text.pdf
- Musfekar, R. (2018). Kendala Dalam Implementasi E-Government Pada Pemerintah Kabupaten Pidie. *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(1), 48. <https://doi.org/10.22373/cs.v2i1.2746>
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government Implementasi, Strategi & Inovasi* (T. Limbong (ed.)). Yayasan Kita Menulis. <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=uAbfDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=info:bZvWzVKpf9IJ:scholar.google.com/>
- Perdana, A. L., & Suharni, S. (2021). Analisis Adopsi Inovasi Teknologi Informasi Menggunakan Innovation and Diffusion Theory (IDT) Pada PPDB Online SMKN 3 Gowa. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 1(7), 269–274. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.57>
- Poedjianto, A., Warjio, W., & Isnaini, I. (2020). Evaluasi Penatausahaan Barang Milik Daerah di Badan Pengelolaan Keuangan Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 43–51. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.93>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Setiarini, D., & Luthfi, A. (2020). Adopsi Inovasi Layanan Antar Jemput Ijin Bermotor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(2), 136. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.2.136-144.2019>

- Setyabudi, A., & Kurniawan, T. (2021). Optimalisasi Faktor e-Government Berkelanjutan di Kementerian Sekretariat Negara: Kajian Literatur. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 9(1), 18–34. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3280>
- Siregar, E. (2022). *Riset dan Seminar Sumber Daya Manusia* (N. Rismawati (ed.); Pertama). Widina Media Utama. <https://books.google.co.id/books?id=HshwEAAAQBAJ&pg=PA31&dq>
- Sutrisno, E. (2018). *Budaya Organisasi* (5th ed.). Prenadamedia Group.
- Wiratno, W. E. (2020). Analisis Adopsi Aplikasi Uang Elektronik Melalui Pendekatan Teori Difusi Inovasi (Studi Terhadap Pengguna Aplikasi Uang Elektronik Dana di *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/6904/5962>
- Wismayanti, W., & Purnamaningsih, P. (2021). Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Program Layanan Perizinan Online (Laperon) Di Dpmpmsp Kabupaten Badung. *AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(2), 30–47. <https://doi.org/10.31602/alsh.v7i2.5734>