

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

## Optimalisasi Pelayanan Melalui Website: Assessment Situs Web Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Audrea Maria Margaretha<sup>a</sup> dan Alih Aji Nugroho<sup>b</sup>

<sup>a,b</sup> Politeknik STIA LAN Jakarta

e-mail : <sup>a</sup> audreamariia@gmail.com, <sup>b</sup> alihnugroho@stialan.ac.id

### Abstrak

Salah satu bentuk implementasi *e-government*, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menggunakan teknologi informasi sebagai sarana komunikasi kepada masyarakat guna meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah mengoptimalkan fungsi dari *website* pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi layanan melalui *website*. Pendekatan dilakukan dengan melakukan *assessment* evaluasi dari segi informasi, interaksi, transaksi, integrasi, dan partisipasi masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan publik DKI Jakarta telah memenuhi kriteria dari berbagai dimensi, termasuk informasi, interaksi, transaksi, integrasi, dan partisipasi. Situs ini memberikan informasi lengkap tentang kegiatan, berita, laporan, dan beragam tambahan yang terintegrasi dengan layanan atau informasi lainnya. Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta dirancang untuk memfasilitasi interaksi antara masyarakat dan pemerintah serta sebagai wadah partisipasi bagi masyarakat dalam upaya membangun kota yang lebih baik. Namun, diperlukan pengembangan lebih lanjut pada situs web ini, terutama dalam dimensi transaksi yang saat ini hanya memberikan informasi untuk melakukan pembayaran *online* tanpa menyediakan wadah untuk melakukan transaksi secara langsung.

**Kata Kunci:** *E-government*, Pelayanan Publik, Situs Web Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Masyarakat

## *Service Optimization Through The Website: DKI Jakarta Province Government Website Assessment*

### Abstract

*One form of e-government implementation, the Provincial Government of DKI Jakarta uses information technology as a means of communication to the public in order to increase the efficiency of public services. One of the efforts made is to optimize the function of the government website. This research aims to analyze the optimization of services via websites. The approach is carried out by conducting evaluation assessments in terms of information, interaction, transactions, integration, and community participation. The method used in this research is a qualitative approach with a literature study. The results of the study show that public services in DKI Jakarta have met the criteria of various dimensions, including information, interaction, transaction, integration, and participation. This site provides complete information about activities, news, reports, and various additions that are integrated with other services or information. The DKI Jakarta Provincial Official Portal is designed to facilitate interaction between the community and the government as well as a forum for community participation in efforts to build a better city. However, further development is needed on this website, especially in the transaction dimension which currently only provides information for making online payments without providing a place to make transactions directly.*

**Keywords:** *E-government, Public Services, Government Website of DKI Jakarta Province, Society*

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

## A. PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia terus melakukan inovasi dan perbaikan dalam menyediakan layanan publik (Nugroho, 2018). Hal ini ditunjukkan dengan membangun sebuah sistem informasi publik yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi mengenai kebijakan, anggaran dan program pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah. Namun, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi beberapa kendala seperti tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah, keterbatasan akses internet beberapa daerah, dan keterlibatan masyarakat yang kurang dalam melakukan pengawasan pelayanan publik secara *online* (Hanisch et al., 2023b). Pelayanan publik akan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Aji Nugroho & Fitri Azmi, 2021; Prasetyanti & Nugroho, 2019). Kendati demikian pemerintah telah berupaya menyelaraskan tiap daerah di Indonesia dalam menerapkan *e-governement* dengan pembuatan situs web masing-masing daerah dalam beberapa tahun terakhir (Hanisch et al., 2023a).

*E-government* adalah sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan layanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mudah mengakses informasi publik dalam mengimplementasikan *e-government*. Terdapat berbagai manfaat yang dapat mendukung efektivitas layanan publik. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengadopsi *e-government* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat dan mudah (Farida et al., 2020). Implementasi *e-government* dapat meningkatkan transparansi, pengendalian, dan akuntabilitas dalam administrasi pemerintahan dalam konteks penerapan konsep *Good Corporate Governance* (Wahyudi et al., 2022).

Menurut (Charoline Cheisviyannya, Herlina Helmyb, 2017) penerapan *e-government* yang tepat adalah melalui penggunaan situs web. Dengan menggunakan situs web, pengguna informasi dapat dengan mudah mengakses informasi yang tersedia di dalamnya. Penggunaan situs web dalam lembaga publik memiliki kepentingan besar dalam meningkatkan

transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dengan cara menyediakan situs yang lebih efektif dan efisien kepada proses pemerintahan, struktur organisasi, dan produk pemerintah. Selain itu, penggunaan situs web juga menyediakan saluran interaktif untuk berkomunikasi dengan pemerintah.

Sebagai ibu kota negara, DKI Jakarta memerlukan *e-government* terbaik untuk mendukung aktivitas pemerintahan dan meningkatkan kualitas layanan publik serta memanfaatkan perkembangan teknologi yang cepat. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, telah membuat sebuah situs web yang dapat di akses berbasis internet melalui tautan jakarta.go.id Dengan keberadaan situs web ini, pemerintah berharap masyarakat bisa lebih mudah, cepat dan efektif mendapatkan informasi dan layanan publik. Implementasi ini juga berpotensi mengurangi biaya operasional, meningkatkan partisipasi warga, serta berkontribusi pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui platform online tersebut.

Dalam mengukur keberhasilan pelaksanaan *e-government* melalui penilaian situs web Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terdapat beberapa dimensi yang diteliti oleh (Puron-Cid et al., 2022) untuk mengukur optimalisasi pelayanan publik melalui situs web jakarta.go.id. Model evaluasi atau penilaian ini dilakukan dengan menganalisis (1) Dimensi Informasi; (2) Dimensi Interaksi; (3) Dimensi Transaksi; (4) Dimensi Integrasi dan (5) Dimensi Partisipasi. Setelah itu, dilakukan pengujian seluruh fitur yang ada pada situs web Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk memverifikasi apakah setiap fitur beroperasi dengan baik.

Dimensi informasi harus mengukur optimalisasi melalui penilaian informasi yang diberikan oleh pemerintah kepada warga melalui situs web tersebut. Informasi tersebut berupa berita, pandangan umum, informasi geografis, peraturan, kebijakan daerah, dan layanan yang ditawarkan. Kemudian, dimensi interaksi juga harus menyediakan fitur yang

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

memungkinkan warga untuk berinteraksi dengan pemerintah, seperti pengaduan, pelaporan, penyalahgunaan wewenang, atau permasalahan melalui media sosial atau situs web itu sendiri. Selanjutnya, penilaian dimensi transaksi yang optimal harus menyediakan layanan keuangan dan administratif yang diberikan oleh pemerintah, termasuk pembayaran biaya atau pendapatan daerah dengan siklus dan proses terdefinisi. Dimensi integrasi juga menilai apakah kemampuan situs web pemerintah telah menjadi wadah yang menyediakan layanan *independent* kepada warga tanpa tergantung pada institusi tertentu dan komunikasi juga sudah terjalin antar pemerintah. Dimensi yang terakhir atau dimensi partisipasi harus merujuk pada upaya pemerintah untuk berinteraksi dengan warga, mendapatkan umpan balik, dan berpartisipasi dalam sosialisasi. Dalam hal ini juga dimensi partisipasi harus melibatkan komunikasi luas antara pemerintah, masyarakat, serta antar pemerintah dan antar masyarakatnya.

Dengan menggunakan metode studi literatur (*library research*) yang didasarkan pada informasi yang diperoleh dari publikasi ilmiah atau penelitian sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk membantu mengoptimalkan pelayanan publik melalui implementasi *e-government* pada situs web di DKI Jakarta dengan melakukan penilaian berdasarkan dimensi peneliti terdahulu. Hal ini berguna untuk mengoptimalkan dan terwujudnya pemerintahan yang efisien, efektif dan berkelanjutan.

## B. PEMBAHASAN

Pada tahun 1995, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membangun portal atau situs web resmi dengan tujuan memberikan pelayanan data dan informasi kepada masyarakat melalui kemajuan teknologi. Awalnya, portal resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta ini dikelola oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE). Pada tahun 2001, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan situs web atau portal dengan nama jakarta.go.id. Berbagai fitur mengenai jakarta yang tersedia pada masa itu

diantaranya adalah info kegiatan gubernur, sejarah DKI, luas DKI, data-data dari BPS, pelayanan masyarakat, informasi alamat SKPD dan pimpinan-pimpinannya. Kemudian berkembang di tahun 2009, Gubernur DKI Jakarta pada masa itu menginstruksikan pembaruan situs web jakarta.go.id agar setara dengan situs web atau portal kota-kota ternama di dunia. Setelah diperbarui, situs web jakarta.go.id diresmikan kembali pada 4 Juni 2010. Saat ini, portal tersebut dikelola oleh Seksi Data dan Informasi Diskominfo DKI Jakarta.

Demi mengoptimalkan pelayanan publik melalui implementasi *e-government* pada situs web di DKI Jakarta maka perlu melakukan analisis penilaian berdasarkan model evaluasi melalui lima dimensi yaitu, (1) Dimensi Informasi; (2) Dimensi Interaksi; (3) Dimensi Transaksi; (4) Dimensi Integrasi dan (5) Dimensi Partisipasi tersebut dan berdasarkan pengalaman pribadi dalam mengakses situs web jakarta.go.id.

### Dimensi Informasi

Dalam dimensi informasi, pemerintah diharapkan memberikan informasi kepada masyarakat DKI Jakarta mengenai berita, pandangan umum, informasi geografis, peraturan, kebijakan daerah, dan layanan lainnya. Situs web jakarta.go.id memiliki tampilan yang menarik dengan dominan warna biru dan putih di setiap lamannya. Informasi dan layanan yang disediakan mempermudah masyarakat dalam mengakses situs tersebut dan secara mudah dapat dibaca oleh masyarakat. Kemudian juga masyarakat dapat membaca atau menikmati berita serta informasi yang populer dan terbaru serta secara terkini (*realtime*) melalui situs tersebut. *Website* jakarta.go.id menyediakan portal layanan untuk layanan yang lebih rinci ke *website* yang terintegrasi seperti informasi Sistem *Smart Planning and Budgeting* (SPB), Jaringan, Dokumentasi dan Informasi Hukum, Portal Data Terpadu Pemprov DKI Jakarta, Beritajakarta.id, dan lain sebagainya. Selanjutnya *website* tersebut juga menyediakan informasi terkait profil pemerintah, wilayah serta gambaran kota di DKI Jakarta, sejarah, Jakarta *Smart city*, peta wilayah, rencana pembangunan, sebagian laporan pemerintah, informasi anggaran, informasi manajemen



# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

kinerja serta informasi publik dan media lainnya. Informasi publik dan media lainnya sudah terintegrasi dengan *website* tersendiri agar mempermudah masyarakatnya dalam mengakses informasi.

Hal menarik ditemukan pada situs web jakarta.go.id dengan menyediakan fitur *event* yang menampilkan kalender dan memberikan informasi terkait kegiatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah DKI Jakarta. Masyarakat juga dapat memperoleh informasi mengenai destinasi dan atraksi untuk menampilkan keindahan, keragaman dan kenyamanan Jakarta dengan menyediakan informasi letak Pusat Perbelanjaan, Kebudayaan Betawi, Museum, Galeri, Wisata, Tempat Rekreasi, Taman Bermain, Taman Kota serta Hiburan yang ada di DKI Jakarta. Situs web ini juga sudah di akses sebanyak 2 juta pengguna yang ditampilkan pada bagian paling bawah web tersebut. Fitur menarik lainnya adalah situs ini sangat ramah untuk para pengguna yang disabilitas. Tersedia sarana mode suara, perbesar dan perkecil teks, skala abu-abu, warna, klise, penerangan, garis bawah tautan dan pertegas teks yang dapat membantu masyarakat tertentu agar tetap dapat mengakses situs tersebut. Terdapat 2 pilihan bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris yang dapat digunakan oleh masyarakat lokal maupun turis yang ingin mengaksesnya. Dengan begitu dimensi informasi pada situs web tersebut dinilai sudah optimal dan memberikan informasi yang jelas mengenai kegiatan, berita, pandangan umum, informasi geografis, peraturan, kebijakan daerah, dan layanan lainnya.

## Dimensi Interaksi

Sebagai sebuah situs web pemerintah, Jakarta.go.id memiliki beberapa dimensi interaksi yang penting untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal. Dimensi interaksi yang dapat ditemukan di situs web ini melalui media sosial dan fitur lapor.go.id atau lapor 1708. Melalui sosial media, Jakarta.go.id memiliki tautan ke akun media sosial resmi, seperti *Twitter*, *Facebook* dan *Instagram*. Hal ini memungkinkan pengguna untuk mengikuti pembaruan

dan berinteraksi dengan situs web dan pemerintah Jakarta. Interaksi sosial disediakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk melaporkan pengaduan. Fitur tersebut berguna dan berjalan secara aktif guna menjalin interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga memberikan layanan via formulir online yang di isi secara online pada tautan <https://www.lapor.go.id/>.

Dalam keseluruhan, dimensi interaksi pada situs web Jakarta.go.id dirancang untuk memastikan bahwa pengguna dapat mengakses informasi dan layanan publik yang mereka butuhkan dengan mudah dan aman. Media sosial maupun layanan online lainnya dapat di akses dengan baik dan secara sigap ditanggapi oleh pihak admin yang ada di instansi pemerintah tersebut.

## Dimensi Transaksi

Dimensi transaksi bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi publik dan administratif secara online. Sangat disayangkan pada situs jakarta.go.id tidak ada bentuk nyata terkait transaksi yang dilakukan masyarakat kepada pemerintah dalam situs web tersebut. Tetapi pada situs jakarta.go.id terdapat Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) bertugas melayani registrasi penyediaan barang dan jasa di wilayah kerja LPSE yang bersangkutan. Syarat pengajuan *UserID* diintegrasikan pada Aplikasi *ePurchasing* LPSE.

Kemudian situs ini menyediakan informasi fitur pemesanan online untuk berbagai acara publik, seperti pameran dan konser. Kemudian pada situs ini juga memungkinkan pengguna untuk mendapatkan informasi jika melakukan pembayaran *online* untuk berbagai layanan publik, seperti pajak kendaraan bermotor, dan retribusi parkir.

Kesimpulan dari keseluruhan, dimensi transaksi pada situs web Jakarta.go.id dirancang untuk memudahkan masyarakat Jakarta dalam melakukan berbagai transaksi publik dan administratif secara online. Hal ini memungkinkan masyarakat Jakarta untuk menghemat waktu dan tenaga dalam melakukan transaksi, serta mempercepat

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

penyelesaian administrasi publik secara efisien.

## Dimensi Integrasi

Demi menyatukan berbagai layanan dan informasi yang lebih efektif dan efisien maka diperlukan informasi untuk masyarakat dalam satu platform yang terintegrasi. Secara teknis situs jakarta.go.id sudah terintegrasi dengan berbagai situs, aplikasi, data dan layanan. Contoh bentuk integrasi pada layanan ini adalah terhubungnya tautan <https://ppid.jakarta.go.id/>, <https://jakita.jakarta.go.id/>, <https://www.beritajakarta.id/>, <https://jakarta-tourism.go.id/> dan masih banyak contoh lainnya.

Dalam keseluruhan, dimensi integrasi pada situs web Jakarta.go.id bertujuan untuk memberikan akses yang mudah dan terintegrasi bagi masyarakat Jakarta dalam mencari informasi, melakukan transaksi publik, serta memperoleh layanan publik yang dibutuhkan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat Jakarta serta mempercepat proses pembangunan dan pembangunan kota yang lebih baik.

## Dimensi Partisipasi

Dimensi partisipasi adalah dimensi yang memungkinkan masyarakat Jakarta untuk terlibat aktif dalam proses pembangunan dan pengambilan keputusan di kota Jakarta (Lappas et al., 2015; Leu et al., 2021; Ristvej et al., 2020; Tomor et al., 2019). Bentuk partisipasi yang dapat dilakukan oleh masyarakat pada situs jakarta.go.id adalah program CAP dan CIP. Program ini diselenggarakan dengan tujuan agar warga dilibatkan dalam proses perencanaan pembangunan perumahan dan permukiman yang sesuai dengan kebutuhan. Kemudian untuk merealisasikan konsep tersebut warga menjadi pelaku aktif kegiatan sosial, ekonomi, dan fisik lingkungan. Dengan kolaborasi tersebut, diharapkan warga ikut berperan aktif untuk membentuk lingkungan yang lebih baik dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dapat membuat kebijakan yang sesuai

dengan kebutuhan masyarakat.

Untuk mendukung partisipasi masyarakat dan meningkatkan kinerja pemerintah, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menyediakan berbagai kanal pengaduan resmi yang terintegrasi dengan sistem pengelolaan hubungan dengan warga yang dikenal sebagai Cepat Respon Masyarakat (CRM). CRM berfungsi sebagai jembatan antara masyarakat dan pemerintah untuk menyelesaikan berbagai masalah non-darurat di Jakarta. Dengan adanya CRM, diharapkan masyarakat dapat melaporkan keluhan atau masalah yang dihadapi dengan cepat dan mudah, sehingga dapat segera ditindaklanjuti oleh pemerintah untuk mencapai kepuasan bersama.

Hampir sama dengan dimensi interaksi, hal ini dikarenakan partisipasi mengharuskan masyarakat dan pemerintah berinteraksi satu sama lain. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki 14 kanal pengaduan resmi yang terbagi dalam tiga kategori: kanal berbasis *geo-tagging*, kanal berbasis media sosial, dan kanal tatap muka. 14 Kanal yang disediakan oleh pemerintah: (1) JAKI (Jakarta Kini); (2) *Twitter* @DKIJakarta; (3) *Facebook* Pemprov DKI Jakarta; (4) surat elektronik [dki@jakarta.go.id](mailto:dki@jakarta.go.id); (5) Media Sosial Gubernur; (6) SMS 08111272206; (7) Qlue; (8) Web jakarta.go.id; (9) Kantor Kelurahan; (10) Kantor Kecamatan; (11) Kantor Wali Kota; (12) Pendopo Balai Kota; (13) Kantor Inspektorat; dan (14) LAPOR 1708.

Dimensi partisipasi pada situs web Jakarta.go.id memungkinkan masyarakat Jakarta untuk terlibat aktif dalam proses pembangunan dan pengambilan keputusan Pemerintah Kota Jakarta. Hal ini penting untuk meningkatkan partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan kota, serta memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah dalam membangun kota yang lebih baik.

## C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan penelitian yang berjudul "Mengoptimalkan Efisiensi Pelayanan Publik melalui Penilaian Situs Web Pemerintah: Studi Kasus Situs Web Pemerintah Provinsi DKI Jakarta", dapat disimpulkan bahwa

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan memudahkan akses masyarakat dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, penilaian terhadap situs web Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menjadi penting karena situs web tersebut merupakan sarana penting dalam memberikan informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa situs web Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti kesesuaian antara informasi yang disajikan dengan kebutuhan masyarakat, tampilan yang mudah dipahami dan akses oleh masyarakat, serta penggunaan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. Oleh karena itu, disarankan agar Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terus memperbaiki dan mengoptimalkan situs web Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Pemerintah juga perlu melakukan penilaian rutin terhadap situs web tersebut untuk memastikan kesesuaian antara informasi yang disajikan dengan kebutuhan masyarakat, serta memastikan tampilan dan bahasa yang digunakan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, Pemerintah dapat memperluas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan publik, seperti melalui aplikasi *mobile* atau platform *online* lainnya untuk meningkatkan aksesibilitas dan keterlibatan masyarakat.

## REFERENSI

- Aji Nugroho, A., & Fitri Azmi, I. (2021). Alleviating Society's Economic Crisis: Narrative Policy on Social Safety Nets Policy Process During Covid-19 Pandemic. *Policy & Governance Review*, 5(2), 113. <https://doi.org/10.30589/pgr.v5i2.443>
- Charoline Cheisviyannya, Herlina Helmyb, S. D. (2017). Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten. *Program Studi Sistem Informasi FTI-UKSW*, 3, 1087-1104. <http://repository.uksw.edu/handle/123456789/13795>
- Farida, I., Setiawan, R., Maryatmi, A. S., & Juwita, N. (2020). The Implementation of E-Government in the Industrial Revolution Era 4.0 in Indonesia. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 22(2), 340-346.
- Hanisch, M., Goldsby, C. M., Fabian, N. E., & Oehmichen, J. (2023a). Digital governance : A conceptual framework and research agenda. *Journal of Business Research*, 162(July 2022), 113777. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113777>
- Hanisch, M., Goldsby, C. M., Fabian, N. E., & Oehmichen, J. (2023b). Digital governance: A conceptual framework and research agenda. *Journal of Business Research*, 162(March), 113777. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113777>
- Lappas, G., Triantafillidou, A., Yannas, P., & Klefodimos, A. (2015). Local E-government and E-democracy: An evaluation of Greek municipalities. *Communications in Computer and Information Science*, 570, 134-150. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-27164-4\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-319-27164-4_10)
- Leu, J. H., Lin, B. C., Liao, Y. Y., & Gan, D. Y. (2021). Smart city development in Taiwan. *IET Smart Cities*, 3(3), 125-141. <https://doi.org/10.1049/smc2.12008>
- Nugroho, A. A. (2018). Pembangunan Ekonomi Berbasis Potensi Wilayah dan Pemberdayaan Masyarakat: Analisis Pengembangan Ekonomi Kabupaten Ngawi. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 8(2), 30-36.
- Prasetyanti, R., & Nugroho, A. A. (2019). Governance Network in Sustainable Tourism Development: A case of thematic kampung tourism in Malang, Indonesia. 93(AICoBPA 2018), 184-188. <https://doi.org/10.2991/aicobpa->

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

18.2019.42

Puron-Cid, G., Luna, D. E., Picazo-Vela, S., Gil-Garcia, J. R., Sandoval-Almazan, R., & Luna-Reyes, L. F. (2022). Improving the assessment of digital services in government websites: Evidence from the Mexican State government portals ranking. *Government Information Quarterly*, 39(1).  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101589>

Ristvej, J., Lacinák, M., & Ondrejka, R. (2020). On smart city and safe city concepts. In *Mobile Networks and Applications*. Springer.  
<https://doi.org/10.1007/s11036-020-01524-4>

Tomor, Z., Meijer, A., Michels, A., & Geertman, S. (2019). Smart Governance For Sustainable Cities: Findings from a Systematic Literature Review. *Journal of Urban Technology*, 26(4), 3–27.  
<https://doi.org/10.1080/10630732.2019.1651178>

Wahyudi, A. A., Widowati, Y. R., & Nugroho, A. A. (2022). STRATEGI IMPLEMENTASI SMART CITY KOTA BANDUNG. *Jurnal Good Governance*, 18(1).