

# EVALUASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK MENGUNAKAN *E-GOVERNMENT MATURITY MODEL* (KASUS DI PEMERINTAH KOTA GORONTALO)

## *THE EVALUATION OF ELECTRONIC BASED GOVERNMENT SYSTEM USING E-GOVERNMENT MATURITY MODEL (CASE IN GOVERNMENT OF GORONTALO CITY)*

Abd. Aziz Bouty<sup>1</sup>, Moh. Hidayat Koniyo<sup>2</sup>, Dian Novian<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

Jl. Jenderal Sudirman No. 6 Kota Gorontalo

email : abd.azizbouty@ung.ac.id<sup>1</sup>, hidayat@ung.ac.id<sup>2</sup>, aadian@ung.ac.id<sup>3</sup>

(Diterima: 29-10-2018; Direvisi: 21-05-2019; Disetujui terbit: 25-06-2019)

### Abstrak

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan proses pemerintahan saat ini menjadi skala prioritas yang perlu terus dikembangkan oleh pemerintah. Dalam penerapannya terdapat masalah yaitu kurangnya proses evaluasi yang dilaksanakan terutama ditingkat pemerintah daerah terhadap pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi tersebut. Tujuan penelitian adalah mengevaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik melalui pengukuran tingkat kematangan. Pengukuran tingkat kematangan dijalankan pada kapabilitas fungsi teknis menggunakan *e-government maturity model* dan melakukan penilaian pada 3 domain, 7 aspek dan 35 indikator yang terdapat dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei, di lingkungan pemerintah Kota Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik pada pemerintah Kota Gorontalo memperoleh predikat BAIK dengan total nilai indeks yang dicapai sebesar 2.88. Beberapa indikator yang memiliki nilai indeks terendah dari hasil pengukuran dan penilaian diinformasikan dalam penelitian ini untuk selanjutnya menjadi rekomendasi perbaikan bagi pemerintah Kota Gorontalo.

**Kata kunci** : evaluasi, teknologi informasi, pelayanan publik, tingkat kematangan.

### Abstract

*Utilization of information and communication technology in the implementation of the current government process is a priority scale that needs to be continuously developed by the government. In its implementation there is a problem that is the lack of an evaluation process carried out, especially at the level of local government towards the use of information and communication technology. The purpose of this research is to evaluate an electronics based governance system by measuring the maturity level. Measuring the maturity level on the technical function capability using e-government maturity models and assessing 3 domains, 7 aspects and 35 indicators contained in an electronic based governance system. The research method used is survey method, in the environment of government of Gorontalo City. The results of this research showed that the implementation of an electronic based government system in the government of Gorontalo City achieve "GOOD" predicate with a total index value of 2.88. Some indicators that have the lowest index value from the measurement and assessment results are informed in this study to further become recommendations for improvement the utilization of information and communication technology by the government of Gorontalo City.*

**Keywords** : evaluation, information technology, public service, maturity level.

## PENDAHULUAN

Tingginya keinginan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel

menuntut pemerintah untuk dapat meningkatkan kemampuan dibidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sehingga mendukung proses pelayanan

publik. Tidak dapat dipungkiri, berbagai infrastruktur TIK diadakan, demikian juga berbagai aplikasi diciptakan dengan maksud untuk mewujudkan sistem kerja yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta adanya peningkatan proses kerja yang cepat, tepat dan akurat.

Secara umum pemanfaatan TIK dalam menunjang pelayanan publik pada pemerintah daerah telah didukung oleh pemerintah pusat melalui kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* (Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003). Menyusul Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003, pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informasi mengeluarkan beberapa dokumen terkait pelaksanaan *e-government* antara lain: 1) Dokumen cetak biru (*blueprint*) sistem aplikasi *e-government* bagi pemerintah daerah; 2) Panduan penyusunan rencana induk pengembangan *e-government* lembaga; 3) Panduan pembangunan infrastruktur portal pemerintah. Demikian pula melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.5 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), bahwa untuk mewujudkan suatu proses kerja yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan publik maka perlu dilakukan evaluasi secara berkala.

Tetapi dalam implementasinya, proses evaluasi terhadap pemanfaatan TIK khususnya di lingkungan pemerintah daerah belum berjalan maksimal. Berbagai kendala yang dihadapi dari sisi kebijakan, tata kelola, layanan, dan infrastruktur masih menjadi alasan belum maksimalnya pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah daerah.

Evaluasi *e-government* di Indonesia yang dilaksanakan secara berkala oleh Direktorat *e-government* Kemkominfo melalui Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) tingkat provinsi tidak diikuti oleh seluruh pemerintah provinsi. Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan Hernikawati (2013) pada 2011 diikuti oleh 26 provinsi, 2012 diikuti oleh 24 provinsi, 2013 diikuti oleh 21 provinsi, 2014 diikuti oleh 22 provinsi, dan 2015 diikuti oleh 20 provinsi. Dari penelitian tersebut, hasil rata-rata evaluasi menunjukkan pola yang fluktuatif. *E-government* dinilai “kurang” pada 2012, “baik” pada 2013, “kurang” pada 2014, dan “baik” pada 2015. Dari kondisi ini diketahui bahwa tidak semua pemerintah provinsi mengikuti evaluasi, ini berarti evaluasi PeGI sifatnya opsional, menjadikan hasil evaluasi tidak menunjukkan kondisi nasional.

Lebih lanjut, perkembangan *e-government* di Indonesia tidak menunjukkan tren positif, yang disebabkan antara lain kurangnya kontribusi lembaga penelitian dan pengembangan dalam memberikan berbagai masukan dalam mengoptimalkan penerapan *e-government*. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara kuantitas jumlah penelitian terkait *e-government* masih kurang dalam upaya pengembangan *e-government* di Indonesia (Masyhur, 2017).

Dalam penelitian ini, proses penilaian terhadap evaluasi yang dilaksanakan mengacu pada pengukuran tingkat kematangan pada kapabilitas fungsi teknis pada metode *e-Government Maturity Model (eMM)*, dan menyesuaikan evaluasi setiap domain berdasarkan lingkup kerja dan prosedur instansi (Fath-Allah et al. 2014). Untuk metode penilaian dilakukan terhadap 3 domain dan 35 indikator SPBE. Evaluasi dilaksanakan untuk mengetahui

sejauh mana tingkat kematangan dari proses penyelenggaraan pada setiap instansi pemerintah (Susanto, T. D. 2015). Proses evaluasi yang dilakukan berupa penilaian terhadap pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik pada pemerintah daerah dan menghasilkan nilai indeks yang menggambarkan tingkat kematangan.

## **LANDASAN TEORI**

Tata kelola Teknologi Informasi (*IT Governance*) adalah sebuah konsep yang mulai dikembangkan tahun 1998 yang menyatakan bahwa seperangkat hubungan atau proses yang dirancang untuk memastikan suatu TI mendukung dan memperluas strategi dan tujuan organisasi, memberikan manfaat dan menjaga risiko pada tingkat yang dapat diterima (Institute IT Governance 2003).

*IT Governance* merupakan keputusan-keputusan yang diambil, yang memastikan adanya alokasi penggunaan TI dalam strategi-strategi organisasi yang bersangkutan (Ross and Weill 2004). Definisi lainnya menyatakan bahwa *IT Governance* merupakan suatu prosedur arahan penerapan pengaturan organisasi untuk mendukung pengelolaan TI secara integral dan menindak lanjuti sasaran dan strategi organisasi yang memiliki tanggung jawab (Steven De Haes and Wim Van Grembergen 2004).

### ***E-Government Maturity Model***

*E-Government Maturity Model (eMM)* merupakan model yang dikembangkan dengan tujuan mengukur kondisi *e-government* dalam kondisi matang. Kematangan *e-government* dapat diukur dari beberapa hal yaitu teknologi, operasional organisasi, kemampuan

sumber daya dan proses dari organisasi itu sendiri (Shiwi 2009).

Terdapat 5 kategori dalam *e-government maturity model* yaitu *Capability Maturity Models, the governmental models, the holistic approach models, evolutionary e-government model maturity*, dan *related special purpose model* (Muftikhali and Susanto 2017).

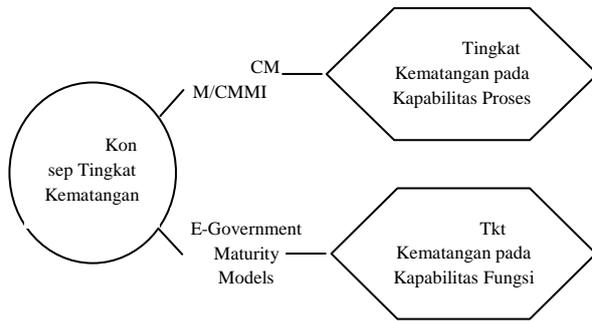
Terdapat beberapa metode evaluasi *e-government* yang sudah diterapkan di seluruh dunia dan sudah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap implementasi *e-government*. *Hiller and Belanger Maturity Model* memperkenalkan 5 tahapan dalam evaluasi *e-government* (Hiller and Belanger 2001), yaitu :

1. *Information* : pada fase ini merupakan fase paling dasar yaitu *website* membagikan sebuah informasi
2. *Two way communications* : pada fase ini memungkinkan untuk melibatkan komunikasi dua arah yakni pemerintah dan warga
3. *Transaction* : fase ini memungkinkan layanan *online* dan transaksi keuangan tersedia untuk digunakan oleh warga Negara
4. *Integration* : pada tahap ini, semua layanan terhubung. Sebuah *e-portal* tunggal digunakan untuk mengakses semua layanan *e-government*
5. *Participants*: ini menampilkan partisipasi politik, memberi komentar dan memberikan suara

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Survei, dengan tahapan penelitian berupa perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan. Metode penilaian evaluasi dilakukan melalui pengukuran tingkat kematangan

berdasarkan *e-Government Maturity Model* (eMM), seperti terlihat pada Gambar 1 :



Gambar 1. Konsep Tingkat Kematangan

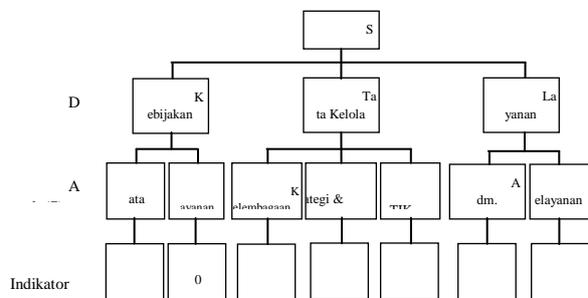
Untuk tingkat kematangan pada kapabilitas fungsi teknis indikatornya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Tingkat Kematangan pada Kapabilitas Fungsi Teknis

1. Informasi	• Layanan SPBE dalam bentuk informasi satu arah
2. Interaksi	• Layanan SPBE dalam bentuk informasi dua arah
3. Transaksi	• Layanan SPBE dalam bentuk pertukaran informasi & layanan
4. Kolaborasi	• Layanan SPBE terintegrasi dengan layanan SPBE lain
5. Optimalisasi	• Layanan SPBE dapat beradaptasi terhadap perubahan lingkungan internal dan eksternal

### Tahap Perencanaan

Tahap ini adalah mempersiapkan instrumen evaluasi dan melakukan sosialisasi evaluasi.



Gambar 2. Instrumen evaluasi SPBE

### Tahap Pelaksanaan

Tahap ini merupakan tahap pengumpulan data dan penilaian melalui evaluasi dokumen, wawancara atau observasi lapangan.

- Evaluasi dokumen, yakni melakukan penilaian tingkat kematangan berdasarkan dokumen yang berisi jawaban, penjelasan dan bukti pendukung
- Wawancara, yakni melakukan penilaian tingkat kematangan berdasarkan tanya jawab.
- Observasi lapangan, yakni melakukan penilaian tingkat kematangan berdasarkan pengamatan langsung.

### Tahap Pelaporan

Tahap ini berupa penyusunan hasil penilaian berdasarkan nilai indeks SPBE yang diperoleh sebagaimana ditunjukkan pada tabel 2, kemudian membuat suatu rekomendasi perbaikan.

Tabel 2. Nilai Indeks SPBE

No	Nilai Indeks	Predikat
1	4,2 – 5.0	Memuaskan
2	3,5 - < 4,2	Sangat Baik
3	2,6 - < 3,5	Baik
4	1,8 - < 2,6	Cukup
5	< 1,8	Kurang

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penilaian evaluasi yang dilakukan melalui pengukuran tingkat kematangan menggunakan *e-Government Maturity Model* (eMM) yang mengacu pada 3 domain, 7 aspek dan 35 indikator SPBE secara detail perolehan nilai indeks masing-masing domain, aspek dan indikator dapat dilihat hasilnya seperti pada tabel 3, tabel 4 dan Tabel 5.



**Tabel 3.** Nilai Indeks Domain Kebijakan SPBE

Domain/ Aspek/ Indikator	Deskripsi	Bobot	Indikator Pengisian	Indeks
<b>Domain 1 : Kebijakan SPBE</b>				<b>0.47</b>
<b>Aspek 1 : Kebijakan Tata Kelola</b>				<b>0.16</b>
Indikator 1	Kebijakan Tim Pengarah SPBE Instansi Pemerintah	1%	2	0.02
Indikator 2	Kebijakan Inovasi proses bisnis terintegrasi	1%	2	0.02
Indikator 3	Kebijakan Rencana Induk SPBE Instansi Pemerintah	1%	3	0.03
Indikator 4	Kebijakan Anggaran dan Belanja TIK	1%	2.9	0.03
Indikator 5	Kebijakan Pengoperasian Pusat Data	1%	2.1	0.02
Indikator 6	Kebijakan Integrasi Sistem Aplikasi	1%	2	0.02
Indikator 7	Kebijakan Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai	1%	2	0.02
<b>Aspek 2 : Kebijakan Layanan</b>				<b>0.31</b>
Indikator 8	Kebijakan Layanan Naskah Dinas	1%	2.4	0.02
Indikator 9	Kebijakan Layanan Manajemen Kepegawaian	1%	3.2	0.03
Indikator 10	Kebijakan Layanan Manajemen Perencanaan dan Penganggaran	1%	3.3	0.03
Indikator 11	Kebijakan Layanan Manajemen Keuangan	1%	3.5	0.04
Indikator 12	Kebijakan Layanan Manajemen Kinerja	1%	3.2	0.03
Indikator 13	Kebijakan Layanan Pengadaan	1%	3.3	0.03
Indikator 14	Kebijakan Layanan Pengaduan Publik	1%	3	0.02
Indikator 15	Kebijakan Layanan JDIH	1%	3	0.02
Indikator 16	Kebijakan Layanan <i>Whistle Blowing System</i>	1%	3	0.02
Indikator 17	Kebijakan Layanan publik Instansi Pemerintah	1%	2.9	0.03

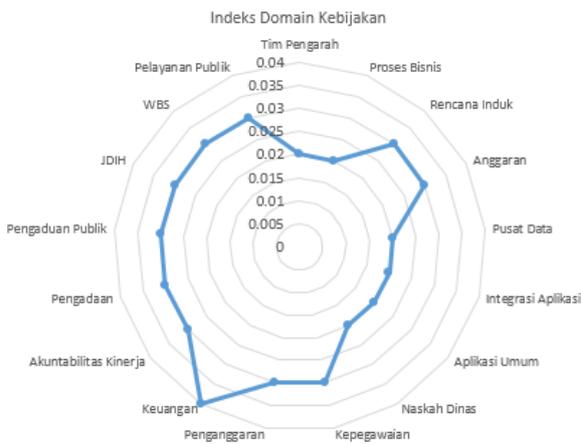
**Tabel 4.** Nilai Indeks Domain Tata Kelola SPBE

Domain/ Aspek/Indikator	Deskripsi	Bobot	Rata-rata Indikator	Indeks
<b>Domain 2 : Tata Kelola SPBE</b>				<b>0.65</b>
<b>Aspek 3 : Kelembagaan</b>				<b>0.16</b>
Indikator 18	Tim Pengarah SPBE Instansi Pemerintah	4%	2	0.08
Indikator 19	Inovasi Proses Bisnis Terintegrasi	4%	2	0.08
<b>Aspek 4 : Strategi dan Perencanaan</b>				<b>0.24</b>
Indikator 20	Rencana Induk SPBE Instansi Pemerintah	4%	3	0.12
Indikator 21	Anggaran dan Belanja TIK	4%	3.1	0.12
<b>Aspek 5 : Teknologi Informasi dan Komunikasi</b>				<b>0.24</b>
Indikator 22	Pengoperasian Pusat Data	4%	2.1	0.08
Indikator 23	Integrasi Sistem Aplikasi	4%	2	0.08
Indikator 24	Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai	4%	2	0.08

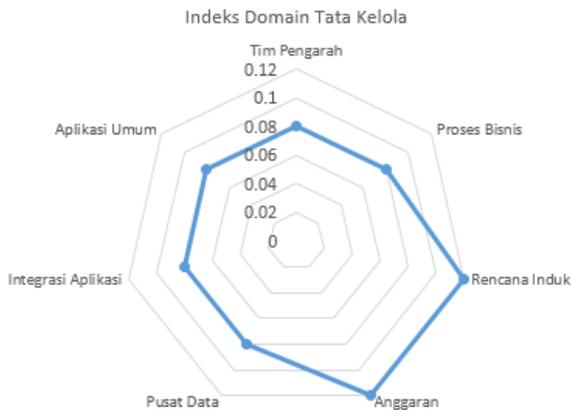
**Tabel 5.** Nilai Indeks Domain Layanan SPBE

Domain/ Aspek/Indikator	Deskripsi	Bobot	Rata-rata Indikator	Indeks
<b>Domain 3 : Layanan SPBE</b>				<b>1.76</b>
<b>Aspek 6 : Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik</b>				<b>1.10</b>
Indikator 25	Layanan Naskah Dinas	5%	3	0.15
Indikator 26	Layanan Manajemen Kepegawaian	5%	3	0.15
Indikator 27	Layanan Manajemen Perencanaan	5%	3.2	0.16
Indikator 28	Layanan Manajemen Penganggaran	5%	3.1	0.16
Indikator 29	Layanan Manajemen Keuangan	5%	3.2	0.16
Indikator 30	Layanan Manajemen Kinerja	5%	3.2	0.16
Indikator 31	Layanan Pengadaan	5%	3.2	0.15
<b>Aspek 7 : Layanan Publik Berbasis Elektronik</b>				<b>0.66</b>
Indikator 32	Layanan Pengaduan Publik	5%	3.2	0.10
Indikator 33	Layanan JDIH	5%	3.5	0.10
Indikator 34	Layanan <i>Whistle Blowing System</i>	5%	3.5	0.10
Indikator 35	Layanan Publik Instansi Pemerintah	5%	3	0.15

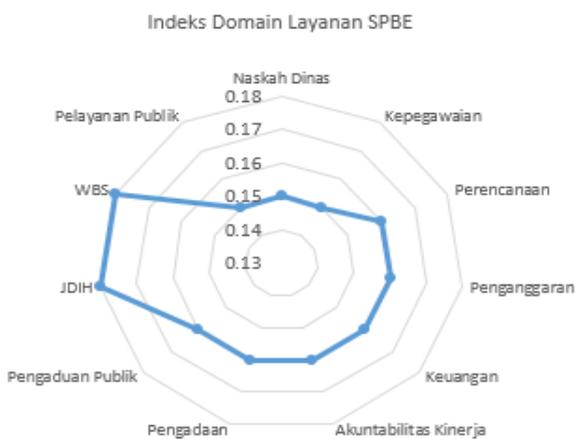
Secara grafis perolehan nilai indeks tersebut untuk setiap domain dapat dilihat pada gambar 3, 4 dan 5.



Gambar 3. Grafik Indeks Domain Kebijakan



Gambar 4. Grafik Indeks Domain Tata Kelola



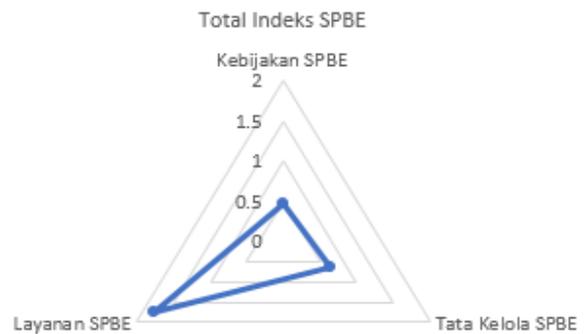
Gambar 5. Grafik Indeks Domain Layanan

Secara umum, perolehan nilai indeks SPBE pemerintah Kota Gorontalo untuk 3 domain yakni Kebijakan, Tata Kelola, dan

Layanan ditunjukkan pada tabel 6 dan Gambar 6.

**Tabel 6. Total Nilai Indeks SPBE**

Domain	Nilai Indeks
Domain 1 : Kebijakan SPBE	0.47
Domain 2. Tata Kelola SPBE	0.65
Domain 3 : Layanan SPBE	1.76
<b>Total Nilai Indeks</b>	<b>2.88</b>



Gambar 6. Grafik Total Indeks SPBE

Terkait dengan perolehan nilai indeks SPBE pada segi indikator, aspek, maupun domain, dapat dilihat pada tabel dan grafik yang disajikan mengindikasikan hasil yang baik. Tabel 5 menunjukkan dengan total nilai indeks keseluruhan sebesar **2.88** ini berarti bahwa tingkat kematangan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang dijalankan oleh pemerintah Kota Gorontalo memperoleh predikat “**BAIK**” mengacu pada nilai indeks SPBE yang digunakan (tabel 2).

Melalui pengukuran 3 domain terlihat bahwa domain Layanan SPBE memiliki nilai kematangan paling tinggi sebesar **1,76**, selanjutnya domain Tata Kelola SPBE dengan nilai kematangan **0.65**, serta domain Kebijakan SPBE yang memiliki nilai kematangan **0.47**. Dari perolehan nilai kematangan tersebut sangat jelas terlihat bahwa beberapa indikator yang sangat perlu perbaikan terdapat pada indikator tim

pengarah, pengoperasian pusat data, inovasi proses bisnis terintegrasi, integrasi sistem aplikasi, dan penggunaan aplikasi umum.

Berdasarkan temuan tersebut, maka penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pemerintah Kota Gorontalo, guna perbaikan proses penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik sebagaimana dilihat pada Tabel 7.

Hasil dari penelitian ini jika dibandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya berupa pengukuran tingkat kematangan pada kapabilitas proses menggunakan *framework COBIT* yang sebagian besar masih berada pada *level 1 (Initial)* dan *level 2 (Repeatable but Intuitive)* menunjukkan telah terjadi perbaikan serta peningkatan tata kelola TI yang cukup baik yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Gorontalo.

**Tabel 7.** Rekomendasi terhadap hasil evaluasi SPBE

No	Rekomendasi Atas Hasil Evaluasi
1.	Kebijakan internal terkait Tim Pengarah SPBE/TIK harus segera ditindak lanjuti dan direalisasikan dalam bentuk SK Tim
2.	Kebijakan internal terkait dengan inovasi proses bisnis (alur kerja terintegrasi) harus segera dirumuskan dan direalisasikan melalui koordinasi antara dinas-dinas terkait
3.	Kebijakan internal terkait dengan integrasi sistem aplikasi dan aplikasi umum berbagai pakai perlu segera dibuat dengan mempertimbangkan konsep-konsep yang tertuang dalam RPJMD dan Rencana Kerja Pemerintah Kota Gorontalo
4.	Perlu penguatan tata kelola terkait dengan Tim Pengarah SPBE/TIK
5.	Perlu penguatan proses bisnis terkait dengan implementasi SPBE
6.	Perlu penguatan tata kelola terkait dengan integrasi sistem aplikasi dan penggunaan aplikasi umum berbagai pakai
7.	Perlu adanya koordinasi antar instansi di lingkungan pemerintah Kota Gorontalo dengan Dinas Kominfo dan Persandian Kota Gorontalo dalam hal pengembangan aplikasi sehingga tidak tumpang tindih

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Proses evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik pada pemerintah Kota Gorontalo yang dilaksanakan dalam penelitian ini berjalan dengan cukup baik. Proses penilaian yang dilaksanakan mengacu pada pengukuran tingkat kematangan kapabilitas fungsi teknis menggunakan *e-government maturity model (eMM)*. Pengukuran dilakukan terhadap 3 domain, 7 aspek, dan 35 indikator SPBE.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik oleh pemerintah Kota Gorontalo saat ini telah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan hasil pengukuran tingkat

kematangan SPBE yang memperoleh total nilai indeks 2.88 dengan predikat “BAIK”.

### **Saran**

Sebagai saran dalam penelitian ini, pemerintah Kota Gorontalo harus segera memprioritaskan melakukan perbaikan. Hal-hal yang menjadi temuan seperti misalnya kebijakan yang terkait dengan Tim Pengarah SPBE, kebijakan terkait proses bisnis yang terintegrasi maupun integrasi terhadap sistem aplikasi harus segera dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Demikian pula dengan penguatan terhadap tata kelola serta penguatan terhadap koordinasi antar instansi harus segera dapat dibenahi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi atas dukungan finansialnya pada penelitian ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya juga kami sampaikan kepada pemerintah Kota Gorontalo atas bantuan, kerjasama dan koordinasi yang baik, khususnya Kepala Dinas Kominfo dan Persandian Kota Gorontalo beserta staf. Kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) Universitas Negeri Gorontalo terima kasih atas segala dukungannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bouty, A. A., M. H. Koniyo, and D. Novian. 2018. "New Model of IT Governance in the Government of Gorontalo City Using Framework COBIT 4.1." *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* 306 (1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/306/1/012001>.
- Depkominfo. (2003) Cetak Biru (*Blueprint*) Sistem Aplikasi *e-government* bagi Lembaga Pemerintah Daerah.
- Fath-Allah, Abdoullah, Laila Cheikhi, Rafa Al-Qutaish, and Ali Idri. 2014. "E-Government Maturity Models : A Comparative Study." *International Journal of Software Engineering & Applications* 5 (3): 71–91. <https://doi.org/10.5121/ijsea.2014.5306>.
- Hernikawati, Dewi. (2013). Kajian Implementasi *e-government* Tingkat Provinsi di Indonesia. Tugas Akhir : Fasilkom
- Hiller, Janine S and, and France Belanger. 2001. "Privacy Strategies for Electronic Government Center for Global Electronic Commerce Virginia Polytechnic Institute and State University Center for Global Electronic Commerce Pamplin College of Business Virginia Polytechnic Institute and State University." *E-Government Series. Arlington, VA: PricewaterhouseCoopers Endowment for the Business of Government.*
- Institute IT Governance. 2003. *Second Edition..* <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.16/j.rvsc.2013.07.002>.
- Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003. 2003. "Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government."
- Masyhur, Firdaus. (2017). Penelitian *e-Government* di Indonesia: Studi Literatur Sistematis dari Perspektif Dimensi Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI). IPTEK-KOM, Vol.19 No.1, Juni 2017: 51-62 (ISSN 2527-4902).
- Muftikhali, Qilbaaini Effendi, and Tony Dwi Susanto. 2017. "Kumpulan Model Maturity E-Government Sebuah Ulasan Sistematis." *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 4 (4): 311. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201744367>.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.5 tahun 2018. "Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik."
- Ross, Jeane W, and Peter Weill. 2004. "IT Governance: How Top Performers Manage IT Decisions Rights for Superior Results." *IT Governance: How Top Performers Manage IT Decisions Rights for Superior Results*, no. Issue: Harvard Business School Press Boston, Massachusetts, Pages:

1-10:1–13.

<https://doi.org/10.2139/ssrn.664612>.

Shiwi, S. W. 2009. “Pengembangan Process Maturity Framework Pada E-Government Di Indonesia.”

Steven De Haes and Wim Van Grembergen. 2004. “IT Governance and Its Mechanism.” *Isaca*.  
<https://doi.org/citeulike-article-id:9755150>.

Susanto, Tony Dwi, and D Ph. 2015. “Measuring E-Government Implementation Program: A Case Study of Surabaya City, Indonesia.” *International Journal of Information Systems and Engineering* 1 (1): 1–8.  
<https://doi.org/10.24924/ijise/2015.11/v3.iss1/151>.