

## RESEARCH ARTICLE

## **Implementasi E-Government Berbasis Website *Integrated Billing System (IBS)* PT Pelabuhan Tanjung Priok**

Berlian Rahmah Dewanto<sup>1\*</sup>, Hudi Santoso<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Komunikasi Digital dan Media, Sekolah Vokasi, IPB University, Jalan Kumbang No.14, Babakan, Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat, Indonesia.

Email: berliannra@gmail.com<sup>1\*</sup>, hudsantoso@apps.ipb.ac.id<sup>2</sup>

**Histori Artikel:**

Dikirim 1 Desember 2025; Diterima dalam bentuk revisi 30 Desember 2025; Diterima 20 Januari 2026; Diterbitkan 1 Februari 2026. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET) – Lembaga KITA.

**Suggested citation:**

Dewanto, B. R., & Santoso, H. (2026). Implementasi E-Government Berbasis Website Integrated Billing System (IBS) PT Pelabuhan Tanjung Priok. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 12(1), 760-766. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v12i1.6012>.

### **Abstrak**

PT Pelabuhan Tanjung Priok telah mengimplementasikan sistem e-government berbasis website melalui Integrated Billing System (IBS) guna meningkatkan efektivitas dalam pelayanan informasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan e-government dalam pelayanan informasi publik melalui sistem berbasis website dengan menggunakan teori tiga elemen keberhasilan Indrajit, yaitu support, capacity, dan value. Elemen support mencakup komitmen manajemen dan kebijakan terhadap pengembangan layanan digital; capacity berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia serta infrastruktur teknologi; sedangkan value merupakan dampak atau manfaat yang diterima oleh publik dan pelanggan terhadap layanan digital tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam dan spesifik mengenai implementasi IBS sebagai sistem layanan informasi publik digital. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government melalui IBS telah sejalan dengan kerangka teori Indrajit, namun masih diperlukan optimalisasi lebih lanjut pada aspek capacity dan value agar tercapai layanan informasi publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif.

**Kata Kunci:** E-Government; Integrated Billing System (IBS); Pelindo; Tanjung Priok; Website.

### **Abstract**

PT Pelabuhan Tanjung Priok has implemented a website-based e-government system through the Integrated Billing System (IBS) to enhance the effectiveness of public information services. This study aims to analyze the implementation of e-government in public information services through a website-based system using Indrajit's three elements of success theory, namely support, capacity, and value. The support element encompasses management commitment and policies toward digital service development; capacity relates to the readiness of human resources and technological infrastructure; while value represents the impact or benefits received by the public and customers from the digital services. The research method employed is qualitative with a descriptive approach to obtain in-depth and specific understanding regarding the implementation of IBS as a digital public information service system. Data were collected through interviews, observations, literature reviews, and documentation. The findings indicate that the implementation of e-government through IBS has been aligned with Indrajit's theoretical framework; however, further optimization is still required in the capacity and value aspects to achieve more effective, efficient, and responsive public information services.

**Keyword:** E-Government; Integrated Billing System (IBS); Pelindo; Tanjung Priok; Website.

## RESEARCH ARTICLE

## 1. Pendahuluan

Perkembangan zaman yang semakin pesat, mendorong teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi aspek penting dalam kehidupan masyarakat global. Percepatan perkembangan teknologi ini menghilangkan jarak antar wilayah yang seolah menciptakan sistem tanpa batas (borderless) (Fauzi et al., 2023). Teknologi modern kini terus dituntut sebagai wadah pertukaran informasi dan komunikasi yang lebih cepat dan efektif. Proses tersebut didasari dari kebutuhan individu sebagai bagian dari masyarakat dalam mencapai tingkat kepuasaan komunikasi yang optimal (Panggabean et al., 2024). Hal ini sejalan lurus dengan bagaimana perkembangan teknologi berpengaruh signifikan pada dinamika proses komunikasi. Komunikasi merupakan pertukaran informasi dan pemahaman makna simbol verbal dan nonverbal (Azhari, 2022). Komunikasi mencakup interaksi timbal balik yang memengaruhi sikap dan tingkah laku individu. Proses komunikasi turut menciptakan perubahan pola berpikir serta persepsi individu/masyarakat terhadap aspek kehidupan yang kemudian berkembang dalam tujuan pemenuhan kebutuhan (Mustofa et al., 2022). Kondisi tersebut mendorong perubahan pada pemerintahan, organisasi, maupun badan usaha sebagai penyedia layanan publik untuk beradaptasi pada perkembangan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat dan cepat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berbunyi "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik." Istilah pelayanan publik tersebut, merupakan suatu proses pemberian layanan kepada individu, kelompok, yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan, badan usaha negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif mendorong adanya peningkatan kualitas melalui keterbukaan dan kemudahan informasi. Guna mencapai hal tersebut, pemerintah bersama badan usaha sebagai penyelenggara pelayanan publik menerapkan konsep *e-government* sebagai bentuk pemanfaatan teknologi dalam mendukung peningkatan kualitas layanan publik (Noveriyanto et al., 2018). *E-government* merupakan sistem penyediaan layanan publik melalui teknologi digital (Rachmatullah & Purwani, 2022). Sistem berbasis digital tersebut mentransformasikan hubungan dengan publik dan pihak yang berkepentingan, agar mempersingkat alur kendali birokrasi dan mempermudah pelayanan informasi (Septiani et al., 2022). Penerapan *e-government* menjadi salah satu indikator kesiapan lembaga pemerintahan dan badan usaha dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan era digitalisasi. Pemerintah Indonesia mulai mengimplementasikan *e-government* melalui penerbitan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Penerapan *e-government* di Indonesia turut aktif dijalankan pemerintah untuk mendorong transformasi digital di berbagai sektor pelayanan publik (Wirawan, 2020). Hal ini juga turut mendorong Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dalam membuat peraturan yang membahas tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang tugas dan tanggung jawab seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor: PER-02/MBU/2013 Tentang Panduan Penyusunan Pengelolaan Teknologi Informasi Badan Usaha Milik Negara. Implementasi peraturan tersebut direalisasikan oleh salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT Pelabuhan Tanjung Priok Multipurpose Terminal yang merupakan anak perusahaan dari PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepelabuhan. PT Pelabuhan Tanjung Priok mengimplementasikan *e-government* melalui inovasi berbasis website bernama *Integrated Billing System* (IBS) sebagai media pertukaran data dan informasi layanan digital kepelabuhan (Aji et al., 2019). Laporan Mekanisme Pelayanan Informasi PT Pelabuhan Tanjung Priok tahun 2024 sampai dengan tahun 2025 menunjukkan penurunan tren mekanisme layanan website *Integrated Billing System* (IBS) dari peringkat ke-3 pada 2024 menjadi peringkat ke-4 pada 2025. Hal ini menunjukkan penggunaan website sebagai media informasi publik masih belum optimal. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini ditulis untuk menganalisis faktor keberhasilan implementasi *e-government* dalam pelayanan informasi publik berbasis website melalui teori yang dikemukakan oleh Indrajit (Indrajit, 2016).

## RESEARCH ARTICLE

Teori dengan 3 elemen sukses: Dukungan, Kemampuan, dan Nilai, relevan untuk menganalisis faktor keberhasilan agar dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi penggunaan media website *Integrated Billing System* (IBS) dalam pelayanan informasi publik PT Pelabuhan Tanjung Priok. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang digunakan untuk acuan dalam penulisan artikel ini, dengan judul “*Implementasi E-Government dalam Pelayanan Jalan Tol di Indonesia*” menyoroti perbedaan pada kekurangan layanan e-toll yang disediakan oleh mitra PT Jasa Marga yang dinilai kurang efektif (Harahap, 2020). Hal ini menunjukkan penelitian terdahulu belum menunjukkan pada aspek keberhasilan atau peningkatan kualitas layanan dengan menganalisis faktor keberhasilan.

## 2. Tinjauan Pustaka

*E-government* dipahami sebagai pemanfaatan teknologi digital oleh lembaga publik untuk meningkatkan kinerja administrasi dan kualitas layanan kepada masyarakat. Sejumlah studi menunjukkan bahwa penerapan *e-government* berperan dalam mempercepat alur pelayanan, memperluas akses informasi, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas organisasi publik (Rachmatullah & Purwani, 2022; Septiani et al., 2022). Digitalisasi layanan juga mengubah relasi antara penyelenggara dan pengguna jasa, dari pola tatap muka menuju interaksi berbasis sistem daring yang menuntut keandalan teknologi serta kejelasan prosedur layanan. Keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem digital, tetapi juga oleh faktor kelembagaan dan sumber daya pendukung. Indrajit (2016) mengemukakan bahwa keberhasilan *e-government* dipengaruhi oleh tiga aspek utama, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Aspek *support* berkaitan dengan komitmen pimpinan serta keselarasan kebijakan yang memberikan dasar legitimasi bagi pengembangan layanan digital. Tanpa dukungan kebijakan dan arah strategis yang jelas, sistem *e-government* cenderung berjalan parsial dan sulit berkembang secara berkelanjutan. Aspek *capacity* merujuk pada kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta dukungan anggaran yang memungkinkan sistem digital beroperasi secara stabil. Nugroho dan Purbokusumo (2020) menekankan bahwa kesiapan aktor utama dan infrastruktur teknologi merupakan prasyarat penting dalam penerapan *e-government*. Keterbatasan kompetensi teknis, rendahnya literasi digital, atau ketergantungan pada sistem pusat dapat memengaruhi kinerja layanan dan menghambat pemanfaatan sistem oleh pengguna.

Aspek *value* menempatkan pengguna layanan sebagai tolok ukur utama keberhasilan *e-government*. Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat, seperti kemudahan akses, penghematan waktu, dan peningkatan kepastian layanan, menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas sistem digital (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Tanpa manfaat yang nyata bagi pengguna, adopsi sistem cenderung rendah meskipun dukungan kebijakan dan infrastruktur telah tersedia. Dengan demikian, nilai layanan tidak hanya diukur dari sisi penyelenggara, tetapi juga dari pengalaman dan persepsi pengguna jasa. Dalam konteks layanan kepelabuhanan, penerapan sistem digital seperti *Integrated Billing System* (IBS) diposisikan sebagai sarana integrasi layanan dan transaksi untuk meningkatkan efisiensi operasional (Aji et al., 2019). Penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti aspek penerimaan teknologi dan kendala operasional, sementara kajian yang secara spesifik menilai faktor keberhasilan berdasarkan kerangka *support*, *capacity*, dan *value* masih relatif terbatas. Oleh karena itu, kajian terhadap implementasi *Integrated Billing System* di PT Pelabuhan Tanjung Priok melalui pendekatan tersebut menjadi relevan untuk memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja *e-government* dalam layanan informasi publik berbasis website.

## 3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali pemahaman mendalam terhadap fenomena yang dialami oleh subjek penelitian

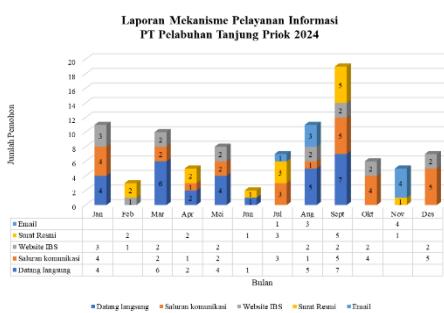
## RESEARCH ARTICLE

secara menyeluruh, melalui deskripsi verbal berupa pernyataan, penjelasan, dan bahasa sehari-hari dalam konteks alami, serta memanfaatkan berbagai teknik pengumpulan data yang bersifat organik (Halaluddin & Wijaya, 2019). Penelitian kualitatif secara umum digunakan untuk mengkaji fenomena dengan menekankan pemahaman secara menyeluruh dan terintegrasi. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini umumnya bersifat deskriptif dan dianalisis melalui pendekatan induktif guna mengungkap makna autentik dari fenomena yang dipelajari. Peneliti secara aktif terlibat di lapangan dengan mengobservasi proses atau temuan yang berlangsung secara alami, kemudian mencatat, menganalisis, menafsirkan, dan menyimpulkan hasilnya. Temuan penelitian, yang berupa konsep, prinsip, hukum, atau teori, dikembangkan berdasarkan teori-teori yang sudah ada sebelumnya. Fenomena yang menjadi fokus penelitian ini adalah penerapan *e-government* dalam layanan informasi publik melalui website *Integrated Billing System* (IBS) di PT Pelabuhan Tanjung Priok.

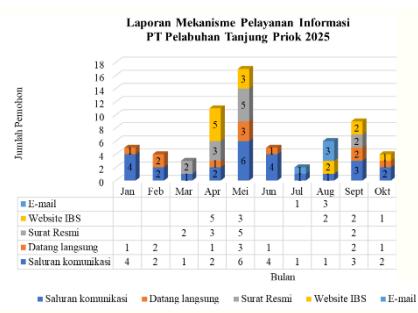
## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Hasil

Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan peneliti sebelum dan selama kegiatan pelayanan berlangsung, ditemukan bahwa keberadaan *Integrated Billing System* (IBS) sebagai media pelayanan publik (pelanggan pelabuhan) berdampak langsung terhadap efektivitas, kecepatan dan transparansi. Sebelum adanya *Integrated Billing System* (IBS), semua keperluan pelanggan di lakukan dengan sistem datang langsung ke kantor dengan sistem antrean. Setelah adanya keberadaan *Integrated Billing System* (IBS) sebagai sebuah website layanan pelanggan, kemajuan aspek digitalisasi perusahaan mulai terlihat. Puncaknya terjadi pada tahun 2024 website *Integrated Billing System* (IBS) berada di peringkat ke-3 sebagai media yang paling banyak digunakan pelanggan dalam penggunaan layanan berdasarkan Laporan Mekanisme Pelayanan Informasi PT Pelabuhan Tanjung Priok. Namun, pada tahun 2025 peringkat menurun di posisi ke-4.



Gambar 1. Grafik laporan mekanisme pelayanan informasi periode Januari – Desember 2024



Gambar 2. Grafik laporan mekanisme pelayanan informasi periode Januari – Oktober 2025

Berdasarkan laporan mekanisme pelayanan informasi di PT Pelabuhan Tanjung Priok, memperlihatkan pola penggunaan media layanan pelanggan dalam kurun waktu 2024 - 2025. Secara umum, jumlah permohonan informasi cenderung fluktuatif setiap bulan, namun terlihat bahwa saluran komunikasi dan layanan datang langsung masih menjadi pilihan dominan dibandingkan mekanisme digital. Pada grafik 2024, puncak permohonan terjadi pada bulan Agustus, terutama pada kategori saluran komunikasi dan website IBS, tetapi penggunaan IBS secara keseluruhan belum konsisten dan cenderung rendah pada sebagian besar bulan. Kondisi serupa terlihat pada grafik 2025, di mana penggunaan IBS kembali menunjukkan tren fluktuatif dengan puncak tertinggi pada Mei, namun tidak menunjukkan peningkatan signifikan dari tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *Integrated Billing System* (IBS) sebagai kanal pelayanan informasi masih belum optimal, sementara publik (pelanggan) tampaknya masih lebih nyaman menggunakan komunikasi langsung, baik melalui saluran komunikasi

## RESEARCH ARTICLE

maupun datang langsung ke kantor. Secara keseluruhan, kedua grafik laporan tersebut menegaskan perlunya peningkatan dan pengoptimalan sistem lebih lanjut. Fenomena tersebut, kemudian menjadi dasar rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, bagaimana implementasi *e-government* dalam pelayanan informasi publik berbasis website *Integrated Billing System* (IBS) diukur dari 3 elemen sukses *support, capacity, dan value* di PT Pelabuhan Tanjung Priok.

#### **4.2 Pembahasan**

*Integrated Billing System* (IBS) merupakan teknologi berbasis website yang dikembangkan sebagai bagian dari modernisasi komunikasi digital antara perusahaan dan pelanggan. Staf Divisi Pemasaran dan Layanan Pelanggan PT Pelabuhan Tanjung Priok menjelaskan bahwa IBS merupakan bentuk implementasi *e-government* melalui PT Pelabuhan Indonesia (Persero) yang kemudian diadopsi oleh anak perusahaan, termasuk PT Pelabuhan Tanjung Priok, dengan awal penerapan pada 17 Agustus 2023. Sistem ini dirancang untuk mempermudah pengguna layanan jasa kepelabuhanan sekaligus mengefisienkan waktu, karena IBS dinilai memangkas proses permintaan, mengurangi antrean, mempercepat distribusi informasi, serta menekan biaya dan waktu. Secara operasional, IBS diposisikan sebagai sistem layanan digital terintegrasi yang menyatukan proses layanan dan transaksi kepelabuhanan sekaligus menyediakan informasi dalam satu platform daring, dengan enam pilar utama meliputi *e-registration, e-booking, e-tracking, e-payment, e-billing, dan e-care*. Pengelolaan layanan melalui IBS yang berada di bawah Divisi Pemasaran dan Layanan Pelanggan dinilai berjalan cukup baik, terutama karena pelanggan relatif cepat beradaptasi dari pola layanan tatap muka menuju layanan daring, sementara perusahaan memantau perkembangan pemakaian melalui survei kepuasan pelanggan tahunan pada periode Oktober–November yang direkap dalam laporan kepuasan pelayanan informasi publik. Mengacu pada Indrajit (2016), keberhasilan implementasi *e-government* dipahami melalui tiga aspek, yakni *support, capacity, dan value*. Aspek *support* menekankan komitmen kebijakan dan legitimasi kelembagaan yang memastikan IBS berjalan dalam kerangka yang disepakati antara perusahaan pusat dan pemerintah melalui Kementerian BUMN, serta diperkuat oleh landasan hukum keterbukaan informasi publik melalui UU No. 14 Tahun 2008. Pada aspek ini, IBS juga berfungsi sebagai penghubung digital yang mendorong transparansi dan akuntabilitas layanan, dengan cakupan informasi layanan kepelabuhanan, kinerja operasional, prosedur pelayanan, kebijakan layanan pelanggan, hingga kanal pengaduan, sementara kegiatan sosialisasi rutin dilakukan oleh kantor pusat PT Pelabuhan Indonesia (Persero). Aspek *capacity* merujuk pada kesiapan sumber daya untuk mengelola layanan digital, mencakup kompetensi sumber daya manusia pada divisi pengelola yang menjalankan komunikasi pelanggan, riset pasar dan survei kepuasan, pengelolaan layanan informasi publik luring maupun daring, serta penanganan keluhan secara cepat dan transparan; kesiapan infrastruktur teknologi informasi dan fasilitas pendukung seperti ruang layanan, perangkat komputer, serta perangkat cetak; dan dukungan pendanaan untuk menjaga operasional sistem, terutama ketika terjadi gangguan teknis yang tidak terduga. Aspek *value* menempatkan manfaat yang dirasakan pengguna sebagai indikator utama, karena dua aspek awal lebih banyak merepresentasikan perspektif penyelenggara layanan; keberadaan IBS dinilai bermakna ketika memberi keuntungan nyata bagi pelanggan dan pemangku kepentingan melalui akses layanan 24 jam berbasis internet, peningkatan kejelasan informasi yang memperkuat relasi perusahaan–pengguna jasa, serta efisiensi operasional karena proses layanan dan informasi terdigitalisasi, selaras dengan pandangan bahwa integrasi *support, capacity, dan value* menentukan keberhasilan implementasi *e-government* secara menyeluruh (Susanty & Yuningsih, 2021; Muliawaty & Hendryawan, 2020).

#### **5. Kesimpulan**

Penerapan *e-government* melalui layanan informasi berbasis website di PT Pelabuhan Tanjung Priok mempermudah interaksi antara perusahaan dan pelanggan. Keberhasilan implementasi pada *Integrated Billing System* (IBS) tampak melalui tiga aspek utama. Pertama, *support* tercermin dari keselarasan

## RESEARCH ARTICLE

kebijakan dan regulasi antara pemerintah dan perusahaan yang menguatkan transparansi informasi publik; dukungan kebijakan internal serta penerapan standar layanan digital memperkuat tata kelola layanan yang terbuka, akuntabel, dan mudah diakses. Kedua, *capacity* terlihat dari penyediaan infrastruktur teknologi mulai dari jaringan internet, perangkat komputer, hingga sistem *online* terintegrasi untuk menopang pelayanan digital, meskipun peningkatan kompetensi dan ketanggapan sumber daya manusia masih diperlukan agar pengelolaan dan pengawasan IBS lebih konsisten. Ketiga, *value* tampak pada manfaat yang dirasakan pelanggan, karena implementasi IBS tidak berhenti pada penyediaan akses informasi, tetapi juga mendorong efisiensi proses, perbaikan kualitas layanan, dan keterjangkauan layanan bagi seluruh pengguna, sejalan dengan orientasi perusahaan pada kebutuhan pelanggan.

## 6. Referensi

- Aji, P. P., Herlambang, A. D., & Wijoyo, S. H. (2019). Evaluasi penerimaan dan kesuksesan implementasi *Integrated Billing System* (IBS) menggunakan *Technology Acceptance Model* dan *Human Organization Technology-Fit Model* pada PT Pelindo III Cabang Tanjung Wangi. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(2), 1243–1252.
- Azhari, M. (2022). Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Bukhari Express. *Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(1), 71–78.
- Fauzi, A. A., Harto, B., Dulame, I. M., Pramuditha, P., Sudipa, I. G. I., & Dwipayana, A. D. (2023). *Pemanfaatan teknologi informasi di berbagai sektor pada masa Society 5.0*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Harahap, I. H. (2020). Implementasi e-government dalam pelayanan tol di Indonesia. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 3(1), 7–14.
- Helaluddin, & Wijaya, H. (2019). *Analisis data kualitatif: Sebuah tinjauan teori & praktik*. Sekolah Tinggi Teologia Jaffray.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan strategi electronic government*. *Electronic Government*, 84, 1–166.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
- Mustofa, M. B., Sujepri, A., Mutoharoh, U., & Anggraini, V. (2022). Efek perkembangan komunikasi massa terhadap pola pikir dan perilaku masyarakat di era Society 5.0. *Alamtara: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 6(1), 16–26.
- Noveriyanto, B., Nisa, L. C., Bahtiar, A. S., Sahri, & Irwansyah. (2018). *E-government sebagai layanan komunikasi Pemerintah Kota Surabaya* (studi kematangan e-government sebagai layanan komunikasi *government to government, government to citizen, government to business*). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 11(1), 37–53.
- Nugroho, R. A., & Purbokusumo, Y. (2020). *E-government readiness: Penilaian kesiapan aktor utama penerapan e-government di Indonesia* (*E-government readiness: Main actor readiness assessment for e-government application in Indonesia*). *Jurnal IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi)*, 22(1), 1–17.

## RESEARCH ARTICLE

- Panggabean, E. F., Yunas, H. A., Taufiqurrahman, & Nurbaiti. (2024). Perkembangan teknologi e-business terhadap globalisasi modern pada saat ini. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 2(1), 132–139.
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis pentingnya digitalisasi & infrastruktur teknologi informasi dalam institusi pemerintahan: *E-government*. *Jurnal Fasilkom*, 12(1), 14–19.
- Septiani, A., Syamsir, Aulia, A. R., Resti, A., Fazira, V., Wijaya, D. A. S., & Aldeo, Z. (2022). Peranan e-government dalam pelayanan publik. *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 3(5), 302–313.
- Susanty, Y., & Yuningsih, Y. (2021). Implementasi *electronic government*: Studi kasus pada aplikasi Silpa KAMI di Pemerintah Kota Cimahi. *Jurnal Wacana Kinerja*, 24(2).
- Wirawan, V. (2020). Penerapan e-government dalam menyongsong era Revolusi Industri 4.0 kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, 1(1), 1–16.