



**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *E-GOVERNMENT* PADA
PELAYANAN BERBASIS *HYBRID*
DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

INDAH NUR JANNAH

21901091190



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
MALANG**

2023

RINGKASAN

Indah Nur Jannah, 2019, **Efektivitas Penggunaan *E-Government* Pada Pelayanan Berbasis *Hybrid* di Kementerian Agama Kota Batu**, Pembimbing : (1) Dr. Nurul Umi Ati, M.AP (2) Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int

Penelitian ini mendeskripsikan efektivitas program aplikasi Pelesir ke Batu di Kementerian Agama Kota Batu. Adanya aplikasi ini merupakan bentuk kepedulian pemerintah terhadap masyarakat. Melalui program aplikasi Pelesir ke Batu, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun fokus pada penelitian ini yaitu efektivitas penggunaan e-government (aplikasi Pelesir ke Batu) dalam meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan teori dari Budiani yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Analisis data pada penelitian ini terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan e-government (aplikasi Pelesir ke Batu) sudah efektif. Dari empat indikator pengukuran hanya satu yang belum maksimal dalam pelaksanaannya. Indikator yang belum maksimal yaitu pemantauan program.

Berdasarkan temuan penelitian, peneliti memiliki saran yaitu meningkatkan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi Pelesir ke Batu dan melakukan pemantauan lebih dalam terhadap aplikasi Pelesir ke Batu. Selain itu, memberikan informasi tentang aplikasi Pelesir ke Batu pada *website* resmi Kementerian Agama Kota Batu supaya dapat diketahui masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, E-Government, Pelayanan Publik

SUMMARY

Indah Nur Jannah, 2019, **The Effectiveness of Using E-Government in Hybrid Based Services at the Ministry of Religious Affairs of Batu City**, Supervisor : (1) Dr. Nurul Umi Ati, M.AP (2) Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int

This research describes the effectivity of an application named Pelesir ke Batu in Ministry of Religious Affairs of Batu City. The application is aimed by local government to ease the activity of society especially to provide proper community service.

The design of this study is qualitative method with descriptive approach. It focuses on the effectivity of e-government usage (Pelesir ke Batu) to improve public service. The theory used is Budiani which addresses on target determination appropriately, program socialization, the purpose of the program, and monitoring. The process of data analysis was commenced by collecting the number of resources, data condensation, transcribing or reviewing the data and taking a brief.

Based on the research result, it demonstrates that the usage of Pelesir ke Batu has been beneficial and satisfied. From the four aspects as an indicator of its effectivity, the three points have held adequately. However, monitoring program is the one element which is not running properly.

Ultimately, spreading information development regarding the steps to operate this e-government and monitoring intensively are the suggestions that can be conducted by the stake holders. Additionally, promoting this e-community service on official website or social media of Ministry of Religious Affairs will be a great method to apprise society.

Key words: Effectivity, E-Government, Community Service

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pada saat ini pemerintah sedang menghadapi tantangan terkait dengan kebutuhan pelayanan untuk masyarakat. Dimana masyarakat membutuhkan pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam menyesuaikan dan memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini, pemerintah memanfaatkan teknologi yang sudah berkembang sangat pesat. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan berbasis elektronik atau disebut dengan *E-Government*.

Pelayanan *e-government* menjadi upaya pemerintah untuk memudahkan akses masyarakat dalam mendapatkan berbagai informasi dan layanan publik. Selain itu, tujuan dari *E-Government* yaitu memberikan kesempatan atau wadah kepada masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam peningkatan pelayanan publik.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau menerapkan teknologi sebagai media dalam upaya menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Informasi tersebut dapat diakses melalui website yaitu www.riau.kemenag.go.id. Selain untuk memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat, *website* tersebut juga digunakan untuk bisnis. *Website* hanya menyampaikan dan pemberitaan yang berkaitan dengan Kementerian Agama seperti travel haji dan umroh. Bisnis ini tidak

untuk mendapatkan keuntungan bagi pihak Kementerian Agama Riau, tetapi untuk memberikan informasi daftar travel haji dan umroh yang sudah verifikasi oleh Kemenag Riau. Hal ini merupakan bentuk dari pemberian pelayanan publik, (Zulfahmi, dkk 2019).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 ayat 1 pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Muhammad Fitri, dkk, 2020).

Pelayanan publik merupakan bagian dasar dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mengedepankan kepentingan masyarakat. Salah satu tolok ukur keberhasilan pelayanan ialah kepuasan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan masyarakat diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

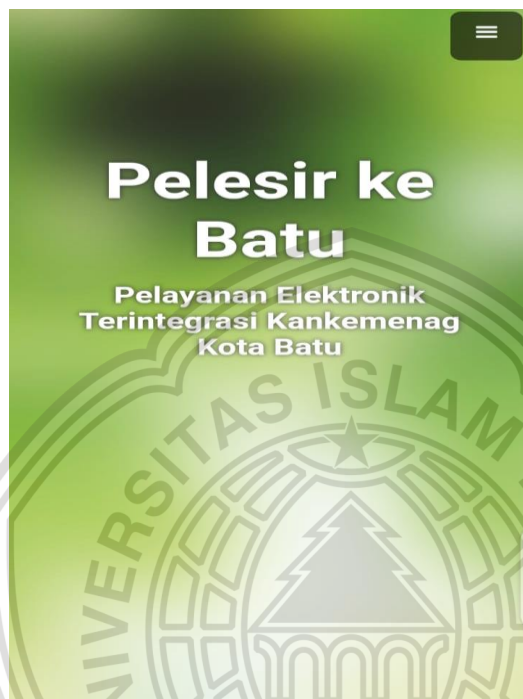
Berdasarkan hal tersebut, peneliti menggunakan teori Zelthaml, Parasuraman, dan Berry dalam (Hessel Nogi, 2005) untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Dalam teori tersebut terdapat enam indikator kinerja pelayanan, diantaranya; Kenampakan Fisik (*Tangibel*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Emphaty*), Akuntabilitas (*Accountability*), Jaminan (*Assurance*) .

Dalam hal pemanfaatan teknologi, Kantor Kementerian Agama Kota Batu juga melakukan perbaikan pelayanan publik dengan upaya menciptakan aplikasi Pelesir ke Batu. Terciptanya aplikasi Pelesir ke Batu tersebut dilatarbelakangi dengan adanya aturan pemerintah berupa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) berskala besar diseluruh wilayah Indonesia yang diakibatkan oleh virus covid-19. Dilansir dari kominfo.go.id pemerintah pertama kali menerapkan PPKM pada tanggal 03 Juli 2021 yang berlangsung selama tiga minggu yaitu hingga 20 Juli 2021.

Kemudian dilansir dari kompas.com pada tanggal 17 – 23 Agustus 2021 Kota Batu termasuk dalam kategori PPKM level 4 sesuai dengan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Masyarakat Level 4, Level 3, dan Level 2 di Wilayah Jawa Bali. Setiap individu diharuskan untuk menjaga jarak, memakai masker, dan menggunakan *hand sanitizer*. Dengan adanya kebijakan tersebut, terdapat instansi, mall, sekolah, dan tempat ibadah ditutup. Untuk instansi atau kantor menerapkan sistem WFH (*Work From Home*) dan WFO (*Work From Office*) salah satunya Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Melihat kondisi tersebut, Kantor Kementerian Agama Kota Batu berinisiatif untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebijakan pemerintah, yakni dengan meminimalisir tatap muka dan kerumunan.

Solusi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Batu dengan membuat aplikasi pelayanan dengan nama “Pelesir Ke Batu”.



Gambar 1. 1 Aplikasi Pelesir ke Batu

Hal ini didukung oleh pendapat Dariun Antoni (2012), yang mengatakan bahwa:

“Terdapat aturan dalam pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik atau *E-Government*. Penggunaan *E-Government* diatur oleh Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* di Indonesia. Kemudian Implementasi *E-Government* didukung oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.”

Selain itu, aplikasi Pelesir ke Batu ini menjawab Keputusan Menteri Agama Nomor 788 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kementerian Agama (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2021). Aplikasi tersebut juga mengikuti perkembangan zaman yaitu setiap sesuatu dituntut cepat, simple, dan gratis.

Aplikasi Pelesir ke Batu merupakan inovasi layanan terintegrasi dari Kantor Kemenag Kota Batu untuk mempermudah pelayanan baik bagi masyarakat maupun Kemenag Kota Batu. Layanan ini diselenggarakan secara daring, sehingga dapat diakses oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun. Dengan adanya aplikasi Pelesir ke Batu ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Terdapat beberapa layanan didalam aplikasi tersebut, meliputi berbagai layanan yang ada pada KanKemenag Kota Batu diantaranya; Formula Pedas (Informasi, Urusan, dan Layanan Pendidikan Madrasah), Formula Pemanis (Informasi, Urusan, dan Layanan Pendidikan dan Keagamaan Islam), Formula Pengharum (Informasi, Urusan, dan Layanan Pendaftaran dan Penyelenggaraan Haji serta Umroh), Formula Syagais (Informasi, Urusan, dan Layanan Syariah dan Agama Islam), dan Formula Umum (Informasi, Urusan, dan Layanan Umum).

Aplikasi Pelesir ke Batu tersebut merupakan bentuk digitalisasi pelayanan dan kearsipan, yang diharapkan dapat meningkatkan mobilitas pelayanan Kementerian Agama Kota Batu kepada masyarakat. Akan tetapi, pada saat ini masih ada masyarakat yang melakukan pelayanan dengan datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Jadi terdapat

dua sistem pelayanan atau sistem *hybrid* yang dilaksanakan oleh kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Dengan demikian perlu adanya evaluasi terhadap aplikasi tersebut. sesuai dengan hal itu peneliti menggunakan teori Kamaruddin (1982:08) dalam (Feronica, 2022) tentang efektivitas, efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Adapun indikator yang digunakan untuk mengetahui efektivitas menggunakan teori dari Budiani (2007:53) dalam (Khadafi dan Mutiarin, 2017) yaitu ketepatan program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Penggunaan *E-Government* Pada Pelayanan Berbasis *Hybrid* di Kementerian Agama Kota Batu”**

B. Permasalahan

1. Bagaimana efektivitas penggunaan *E-Government* pada pelayanan berbasis *hybrid* di Kementerian Agama Kota Batu?
2. Apa saja faktor pendukung penggunaan *E-Government* pada berbasis *hybrid* di Kementerian Agama Kota Batu?
3. Apa saja faktor penghambat penggunaan *E-Government* pada pelayanan berbasis *hybrid* di Kementerian Agama Kota Batu?

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pusat perhatian dalam melakukan penelitian untuk mengambil data sesuai dengan rumusan masalah yang ditentukan. Hal ini dilakukan supaya tidak menyimpang dalam pencarian data. Fokus penelitian pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau pengetahuan yang diperoleh peneliti melalui kepustakaan maupun lainnya.

Adapun fokus dalam penelitian Efektivitas Penggunaan *E-Government* Pada Pelayanan Berbasis *Hybrid* di Kementerian Agama Kota Batu ini sebagai berikut:

1. Efektivitas penggunaan *E-Government* di Kementerian Agama Kota Batu dengan menggunakan teori Budiani (2007:53) dalam (Khadafi dan Mutiarin, 2017) dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Ketepatan program
 - b. Sosialisasi program
 - c. Tujuan program
 - d. Pemantauan program
2. Faktor pendukung yang mempengaruhi penggunaan *E-Government* di Kementerian Agama Kota Batu.
3. Faktor penghambat yang mempengaruhi penggunaan *E-Government* di Kementerian Agama Kota Batu.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan *E-Government* dengan adanya pelayanan secara *offline*.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dalam penggunaan *E-Government* di Kementerian Agama Kota Batu.
3. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dalam penggunaan *E-Government* di Kementerian Agama Kota Batu.
4. Untuk mengetahui bagaimana sistem penggunaan *E-Government* di Kementerian Agama Kota Batu.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini baik dari segi teoritis maupun praktis, yaitu antara lain:

1. Sebagai suatu penerapan ilmu pengetahuan dan pembelajaran bagi mahasiswa.
2. Sebagai sumbangsih pemikiran dan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan informasi bagi penelitian berikutnya.
3. Sebagai perbaikan bagi Kementerian Agama Kota Batu.
4. Sebagai salah satu informasi bagi masyarakat terkait penggunaan aplikasi Pelesir ke Batu.

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas penggunaan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kementerian Agama Kota Batu sudah berjalan dengan baik dan efektif. Dari empat indikator yang digunakan dalam mengukur efektivitas, hanya ada satu indikator yang belum maksimal. Berikut adalah kesimpulan secara lengkap dari masing-masing indikator yang peneliti gunakan dalam meneliti efektivitas penggunaan *e-government* di Kementerian Agama Kota Batu.

a. Ketepatan sasaran program

Sesuai dengan salah satu misi Kementerian Agama Kota Batu yaitu Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat maka aplikasi Pelesir ke Batu tepat pada sasaran. Ketepatan sasaran dapat dibuktikan dengan hasil survey kepuasan masyarakat, dapat dilihat pada gambar 5.2 (Halaman 66).

b. Sosialisasi program

Kementerian Agama Kota Batu sudah berupaya mengsosialisasikan aplikasi Pelesir ke Batu. Sosialisasi dilakukan dengan memanfaatkan media sosial seperti *instagram* dan juga *youtube*. Dengan demikian dapat membuktikan bahwa Kementerian Agama Kota Batu melakukan sosialisasi terkait aplikasi Pelesir ke Batu. Namun, sosialisasi yang dilakukan belum maksimal terbukti masih ada masyarakat Kota Batu yang belum mengetahui aplikasi tersebut.

c. Tujuan program

Regulasi penggunaan *e-government* di Kementerian Agama Kota Batu sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 788 tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kementerian Agama. Dalam Keputusan tersebut sudah dijelaskan mengenai tujuan dari sistem pemerintahan berbasis elektronik yaitu meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, aplikasi Pelesir ke Batu sesuai dengan tujuan program. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil survei masyarakat tentang ketepatan waktu pelayanan, pelaksanaan pelayanan, dan juga kesopanan pegawai dalam memberikan layanan. Hasil survei dapat dilihat pada gambar 5.4 (Halaman 69).

d. Pemantauan program

Pemantauan terhadap aplikasi Pelesir ke Batu telah dilakukan. Yaitu dengan memantau jumlah pemohon layanan dalam waktu setahun. Selain itu, pemantauan juga dilakukan melalui survei kepada masyarakat. Dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat, maka pemantauan yang dilakukan oleh pegawai Kementerian Agama Kota Batu berjalan dengan baik.

Pada pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi Pelesir ke Batu juga terdapat faktor pendukung dan penghambatnya, diantaranya:

- a. Faktor pendukung : sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia, dan manajemen seperti Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 788 tahun 2021.
- b. Faktor penghambat : kurangnya pemahaman masyarakat, kurang familiarnya aplikasi Pelesir ke Batu, dan kestabilan jaringan.

B. Saran

Berikut beberapa saran yang dapat peneliti berikan dan bermanfaat bagi pengembangan aplikasi Pelesir ke Batu di Kementerian Agama Kota Batu :

1. Meningkatkan sosialisasi aplikasi Pelesir ke Batu kepada masyarakat, terutama sosialisasi secara langsung (*offline*). Selain itu, dapat juga menyebarkan pamphlet di media sosial dan titik tertentu yang bisa diketahui oleh masyarakat.

2. Menambahkan informasi tentang aplikasi Pelesir ke Batu pada *website* resmi Kementerian Agama Kota Batu.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Eko Richardus. 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Indriyani Etin. 2020. *E-Government* (Konsep, Implementasi, dan Perkembangannya di Indonesia). Sumatera Barat: LPP Balai Insan Cendekia.
- Meleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sirajuddin, Sukriono Didik, Winardi. 2011. *Hukum Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press
- Steers. 2020. *Efektivitas Organisasi*: Jakarta: Penerbit Erlangga
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta
- Tjandra Riawan, kurniawan agung, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan

Buku Elektronik:

- Anggito Albi, Setiawan Johan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher). Diakses dari: <https://books.google.co.id/>. (Pada 21 Oktober 2022).
- Antoni Darius, Syahri Riduan, dkk. 2021. *Pengembangan Konsep E-Government untuk Kota Kecil*. Penerbit Jakad Media Publishing. Diakses dari: <https://books.google.co.id/>. (Pada 29 September 2022)
- Feronica Monica. 2022. *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*. Banyumas: CV. Pena Persada. Diakses dari: <https://books.google.co.id/>. (Pada 10 Oktober 2022)
- Fitri Muhammad, Tentrem Arin, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Penerbit Yayasan Kita Menulis. Diakses dari: <https://books.google.co.id/>. (Pada 29 September 2022)
- Kurniawan, Siti Nur. 2021. *Kualitas dan Strategi Pelayanan KPPS BMT Peta Cabang Jombang*. Penerbit LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah. Diakses dari: <https://books.google.co.id/>. (Pada 11 Oktober 2022).

Marlina, Yusnita Eri, dkk. 2022. *Buku Ajar Ilmu Komunikasi*. Penerbit Feniks Muda Sejahtera. Diakses dari: <https://books.google.co.id/>. (Pada 10 Oktober 2022).

Mustanir Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Penerbit Qiara Media. Diakses dari: <https://books.google.co.id/>. (Pada 11 Oktober 2022).

Nogi Hessel, Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia. Diakses dari: <https://books.google.co.id/>. (Pada 11 Oktober 2022).

Setiawan Daniel, Madhakomala, Cahyana. 2022. *Determinan Efektivitas Kemampuan Militer*. Indramayu: Penerbit Adab. Diakses dari: <https://books.google.co.id/>. (Pada 11 Desember 2022).

Sudaryono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media. Diakses dari: <https://books.google.co.id/>. (Pada 20 Oktober 2022).

Umar Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Diakses dari: <https://books.google.co.id/>. (Pada 20 Oktober 2022).

Undang-undang :

Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government di Indonesia.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 788 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kementerian Agama.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Batu Nomor 42 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kota Batu

Skripsi & Jurnal:

Khadafi, Mutiarin. 2017. Efektivitas Program Bantuan Keuangan Khusus dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kabupaten Gunungkidul. *Journal of*

Governance and Public Policy. Vol 04, No 2. Diakses dari: <http://journal.umy.ac.id/>. (Pada 10 Oktober 2022).

Prayuda Dema, Widiyarta Agus. 2021. Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol 07, No. 2. Diakses dari: <https://scholar.archive.org/>. (Pada 07 Oktober 2022).

Purnamawati Diah, dkk. 2022. Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (*Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto*). *Jurnal Respon Publik*. Vol 16, No. 6. Diakses dari: <http://riset.unisma.ac.id/>. (Pada 07 Oktober 2022).

Zainuddin Muhlis. 2019. Efektivitas Penerapan *E-Government* di Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat. *Journal of Government and Political Studies*. Vol 02, No. 2. Diakses dari: <https://jurnal.unigo.ac.id/>. (Pada 07 Oktober 2022).

Zulfahmi, Badri Muhammad, Susanti. Efektivitas Media *E-Government* dalam Mendukung Transparansi Informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*. Vol 01, No 1. Diakses dari: <https://ejournal.uin-suska.aca.id/>. (Pada 15 November 2022).

Profil :

Hasil Sensus Penduduk Kota Batu Menurut Generasi. Badan Pusat Statistik. Diakses dari <https://batukota.bps.go.id/> (Pada 10 Januari 2023).

Jumlah Penduduk Kota Batu menurut Jenis Kelamin tahun 2022. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Diakses dari <https://dispendukcapil.batukota.go.id/sebaran-penduduk.html> (Pada 10 Januari 2023).

Kondisi Geografis Kota Batu. Diakses dari <https://jatim.bpk.go.id/kota-batu/> (Pada 10 Januari 2023).

Profil Kota Batu. Pemerintah Kota Batu. Diakses dari <http://batukota.go.id/Portal/profil> (Pada 10 Januari 2023).

Berita :

BPK RI. 2021. Perwali Kota Batu Nomor 42 Tahun 2021. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/217132/perwali-kota-batu-no-42-tahun-2021> (Pada 02 Februari 2023).

- Kemenag. 2021. Keputusan Menteri Agama Nomor 788 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kementerian Agama. Diakses dari: <https://www.kemenag.go.id/>. (Pada 29 September 2022).
- Kominfo. 2021. Mulai 3 Juli, Pemerintah Berlakukan PPKM Darurat di Jawa Bali. Diakses dari: <https://www.kominfo.go.id/>. (Pada 05 Oktober 2022).
- Kominfo. 2022. Hasil Survei *E-Government*. Diakses dari <https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/signifikan-hasil-survei-E-Government-indonesia-naik-11-peringkat/> (Pada 02 Februari 2023).
- Kompas. 2021. Daftar Daerah Level 3 dan Level 4 pada PPKM Jawa Bali 17-23 Agustus 2021. Diakses dari: <https://www.kompas.com/>. (Pada 05 Oktober 2022).

