

Analisis Kerangka Kerja Asesmen E-Government Pada Situs Web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian

Jordhi Mirza Rozaki¹, Izzul Fatchu Reza²

Politeknik STIA LAN Jakarta

Email:¹ jordirozaki@ekon.go.id, ² izzul.reza@stialan.ac.id

Abstract

As a central public agency, the Coordinating Ministry for the Economy of the Republic of Indonesia is concerned with conducting an assessment and formulating improvements for the website to comply with Presidential Instruction no. 3 of 2003 concerning National Policy and Strategy for E-Government Development. The purpose of writing this paper is to evaluate the website of the Coordinating Ministry for Economic Affairs using the asesmen e-government framework. The analytical methods used in designing the Asesmen e-government framework are literature studies, interviews, and observations, so as to produce best practice websites with complete and interesting content. Furthermore, best practice is revealed to be an Asesmen e-government framework. The next stage is designing the assessment rubric used in the Asesmen e-government framework, to testing website assessments using this Asesmen e-government framework. From the results of the studies that have been carried out, it is known that the Asesmen e-government framework can become a national reference for ministries/agencies and regional governments for website evaluation so that Presidential Instruction no. 3 of 2003 can be achieved, besides that this Asesmen e-government framework can be used as a reference in Digital Governance courses.

Keywords: *best practice, asesmen e-government, website*

Abstract

Sebagai sebuah instansi publik pusat, Kementerian Koordinator bidang Perekonomian Republik Indonesia berpentingan untuk melakukan penilaian dan merumuskan perbaikan bagi situs web agar sesuai dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Tujuan penulisan makalah ini adalah untuk melakukan penilaian terhadap situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dengan menggunakan kerangka kerja asesmen e-government. Metode analisis yang digunakan dalam merancang kerangka kerja *Asesmen e-government* adalah studi pustaka atau studi literatur, wawancara, dan observasi, sehingga menghasilkan best practice situs web dengan isi yang lengkap dan menarik. Selanjutnya best practice diturunkan menjadi kerangka kerja *Asesmen e-government*. Tahap selanjutnya merancang rubrik penilaian yang digunakan pada kerangka kerja *Asesmen e-government*, hingga melakukan pengujian penilaian situs web menggunakan kerangka kerja *Asesmen e-government* ini. Dari hasil kajian yang telah dilakukan, diketahui bahwa kerangka kerja *Asesmen e-government* dapat menjadi rujukan nasional bagi kementerian/Lembaga serta pemerintahan daerah untuk penilaian situs webnya agar Inpres no. 3 Tahun 2003 dapat tercapai, selain itu kerangka kerja *Asesmen e-government* ini dapat digunakan sebagai referensi dalam matakuliah Governansi Digital.

Kata Kunci: *praktik terbaik, asesmen e-government, situs web*

PENDAHULUAN

Menurut UNDP (United Nation Development Programme), *e-government is the applicaton of Information and Communicat-ion Technology (ICT) by government agencies. Sedangkan menurut Janet Calow, Direktur dari Institute for Electronic Government (IBM Corporation) memberikan sebuah definisi yang menarik, yaitu electronic government is nothing short of a fundamental transformation of government and governance at scale we have not witnessed since the beginning of the industrial era* (Indrajit 2002:3). Wibawa (2009:114), mendefinisikan *e-goverment* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni “go.id”. Kementerian Komunikasi dan Infromasi memberikan definisi *e-government* merupakan

aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara online. Teknologi informasi secara aksiomatik telah dipercaya mampu untuk meningkatkan kinerja fungsi dan proses manajemen pemerintah (Osborne & Plastrik, 2000). Dalam hal ini mendorong tingkat efektivitas pengelolaan informasi yang menjadi titik sentral dalam kepentingan untuk pengambilan keputusan. (Habibullah, 2010). Pada intinya e-government adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara efektif dan efisien serta meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak - pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan bentuk baru seperti *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Citizens (G2C)*.

Untuk mengimplementasikan e-government dibutuhkan kesiapan dibidang infrastruktur telekomunikasi, kesiapan sumber daya manusia dipemerintahan, ketersediaan dana dan anggaran, perangkat hukum, perubahan paradigma dan tingkat konektivitas dan penggunaan IT oleh pemerintahan. (Angraini, 2015). *e-government* memiliki banyak manfaat diantaranya mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan respon dalam mengatasi permasalahan serta dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan demi terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*).

Saat ini, hampir semua pemerintahan baik di pusat maupun di daerah, sudah mempunyai web, dengan isi informasi umum seperti struktur organisasi, visi dan misi, artikel, informasi kebijakan. Salah satunya web pada Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian yaitu www.ekon.go.id. Situs web merupakan tahap awal dalam pengembangan e-government di Indonesia Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, bahwa tujuan pengembangan *e-government* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dalam pengembangan web, tidak hanya menyangkut infrastruktur jaringan sebagai sarana komunikasi data dan aksesibilitas informasi tetapi juga menyangkut infostruktur (*content*) yang merupakan hal paling penting dari pengembangan web pemerintahan. Untuk membangun sistem informasi manajemen pemerintahan yang baik dan handal, suatu sistem informasi harus terintegrasi dari semua bidang pemerintahan serta pertukaran data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. (Sulistyo, 2008).

Seiring dengan pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia, pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom perlu dilakukan. Salah satu caranya yaitu dengan membangun situs web yang berkualitas dan handal. Web pada pemerintahan harus dibangun menjadi sebuah situs yang menarik baik dari segi isi (*content*) maupun tampilan (*design*). Hal tersebut penting agar masyarakat memiliki keinginan membuka

dan memanfaatkan situs pada web pemerintah, sehingga proses E-Government dapat berjalan. Penelitian yang dilakukan Hermana dan Silfianti (2011) tentang evaluasi penerapan situs dalam implementasi *e-government* di Indonesia berdasarkan karakteristik web, popularitas web dan websmetrics. Hasil penelitian mereka menunjukkan terdapat perbedaan webpage antara Pemerintah di Pulau Jawa dan luar Jawa yang secara umum disebabkan oleh beberapa variabel yang dikelompokkan menjadi kapasitas finansial daerah dan karakteristik daerah.

Penelitian yang dilakukan oleh Hermana, et,al (2012) tentang kualitas situs web Pemda di Indonesia salah satunya berdasarkan isi (fitur) web. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profil daerah merupakan merupakan fitur yang paling umum disajikan sedangkan fitur forum dan diskusi merupakan fitur yang paling jarang disajikan pada situs Pemda. Penelitian ini akan membahas kerangka kerja *Asesmen e-government* pada situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian yang seharusnya terdapat pada sebuah web resmi pemerintah pusat untuk pencapaian pelaksanaan Inpres No. 3 Tahun 2003. Tujuan penelitian ini untuk mengukur efektifitas situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian menggunakan kerangka kerja *Asesmen e-government* atau penilaian situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian berdasarkan prespektif konten dan manajemen. Adapun hasil pengukuran nantinya dapat digunakan sebagai acuan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan bagi situs web agar sesuai dengan Inpres No. 3 Tahun 2003.

KAJIAN LITERATUR

Menurut UNDP (United Nation Development Programme), "*e-government is the applicaton of Information and Communicat-ion Technology (ICT) by government agencies.*" Sedangkan menurut Janet Calow, Direktur dari Institute for Electronic Government (IBM Corporation) memberikan sebuah definisi yang menarik, yaitu *electronic government is nothing short of a fundamental transformation of government and governance at scale we have not witnessed since the beginning of the industrial era* (Indrajit 2002:3). Wibawa (2009:114), mendefinisikan *e-goverment* sebagai pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni "go.id". Kementerian Komunikasi dan Infromasi memberikan definisi *e-government* merupakan aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara daring.

Untuk mengimplementasikan e-goverment dibutuhkan kesiapan dibidang infrastruktur telekomunikasi, kesiapan sumber daya manusia dipemerintahan, ketersediaan dana dan anggaran, perangkat hukum, perubahan paradigma dan tingkat konektivitas dan penggunaan IT oleh pemerintahan. (Angraini, 2015). Menurut Indrajit (2003), *E-government* memiliki banyak manfaat, di antaranya mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan respon dalam mengatasi permasalahan serta dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan demi terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*).

Penelitian yang dilakukan Hermana dan Silfianti (2011) tentang evaluasi penerapan situs dalam implementasi *e-government* di Indonesia berdasarkan karakteristik web, popularitas web dan websmetrics. Hasil penelitian mereka menunjukkan terdapat perbedaan webpage antara Pemerintah di Pulau Jawa dan luar Jawa yang secara umum disebabkan oleh beberapa variabel yang dikelompokkan menjadi kapasitas finansial daerah dan karakteristik daerah.

Penelitian yang dilakukan oleh Hermana, et.al (2012) tentang kualitas situs web Pemda di Indonesia salah satunya berdasarkan isi (fitur) web. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profil daerah merupakan merupakan fitur yang paling umum disajikan sedangkan fitur forum dan diskusi merupakan fitur yang paling jarang disajikan pada situs Pemda.

METODE PENELITIAN

Metodologi Pembuatan Kerangka Kerja *Asesmen e-government*

Metode yang digunakan membuat kerangka kerja *Asesmen e-government* pada situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian adalah dengan menggunakan metode studi pustaka atau studi literatur, wawancara, dan observasi dengan langkah kerja sebagai berikut:

1. Studi literatur untuk mencari best practice yang relevan menganalisa panduan isi situs web Pemda yang dibuat oleh Kemenkominfo dan menganalisis beberapa situs web Pemda yang ada.
2. Metode wawancara dilakukan dengan unit Data Sistem dan Informasi, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.
3. Melakukan analisis dari data dan pengamatan, sehingga menjadi kerangka kerja *Asesmen e-government* situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.
4. Studi pustaka untuk analisis rubrik penilaian pada kerangka kerja *Asesmen e-government*.
5. Melakukan penilaian kerangka kerja *Asesmen e-government* pada situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian melalui pembagian kuesioner.

Berdasarkan hasil pengamatan pada 100 (seratus) situs web Pemerintah Daerah dan hasil wawancara dengan web developer yang merupakan rekanan dari Pemda dalam pembuatan situs web. Variabel yang dapat diukur berdasarkan prespektif konten dan manajemen pada situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian adalah sebagai berikut.

1. Identitas Lembaga
Variabel identitas lembaga menjelaskan tentang Pemerintahan Daerah tersebut (nama lembaga, simbol, alamat, kontak informasi, serta domain).
2. Konten
Variabel konten menjelaskan tentang keberadaan Pemda bersangkutan (profil, visi, misi, tupoksi, struktur organisasi, peraturan dan kebijakan, informasi pejabat, kolom berita, kolom artikel, lembaga terkait, konten kearifan lokal, jumlah hosted, jumlah link error, jumlah link pada web lain).
3. Fitur
Variabel fitur pada situs web Pemda berisi fasilitas yang dapat digunakan oleh publik (bank data, data search, pilihan bahasa, layanan multimedia, data statistik pengunjung).
4. Partisipasi Masyarakat
Variabel partisipasi masyarakat menjelaskan tempat untuk menerima masukan dari pengguna (kontak hubungi kami, forum diskusi, form pengaduan, fasilitas chatting).

5. Kegunaan

Variabel kegunaan ini menjelaskan tentang tampilan situs web Pemda (peta situs, tulisan dan huruf, desain warna, penataan menu, penggunaan scroll bar, posisi pengunjung, kompatibel pada berbagai browser, versi mobile, validasi XHTML).

6. Layanan

Variabel layanan menjelaskan tentang hubungan langsung antara sistem dengan pengguna (layanan pengadaan/LPSE link, Anggaran, e-layanan/aplikasi pendaftaran, transaksi online).

7. Aktivitas Media Sosial

Variabel ini menjelaskan keaktifan Pemda pada media sosial, karena hampir seluruh masyarakat memiliki media sosial (akun jejaring sosial, update berita pada akun, kualitas berita pada akun, jumlah followers)

8. Keamanan

Variabel kewanaman menjelaskan tentang sistem keamanan pada situs web tersebut (domain https).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pendefinisian Kerangka Kerja

Asesmen e-government

Berdasarkan studi literatur, wawancara, dan observasi yang telah dilakukan, variabel dan indikator penilaian pendefinisian kerangka kerja *Asesmen e-government* pada situs web Pemda tertera pada Tabel 1. (Putra & Swastika, 2016)

Tabel 1. Kerangka kerja asesmen e-government

| <i>No</i> | <i>Variabel</i> | <i>Indikator</i> |
|-----------|-------------------|--------------------------------------|
| 1 | Identitas Lembaga | Nama lembaga |
| | | Simbol lembaga |
| | | Alamat Kantor |
| | | Kontak Informasi lembaga |
| | | Web menggunakan domain go.id |
| 2 | Konten | Profil lembaga |
| | | Visi-Misi lembaga |
| | | Tupoksi lembaga |
| | | Struktur organisasi lembaga |
| | | Informasi pejabat lembaga |
| | | Peraturan/kebijakan yang dikeluarkan |
| | | Data statistik tupoksi lembaga |

| | | |
|---|------------------------|------------------------------------|
| | | Kolom berita |
| | | Memiliki link ke lembaga terkait |
| | | Link web tercantum di web lain |
| | | Jumlah Hosted |
| | | Jumlah link error |
| | | Konten khusus kearifan lokal |
| 3 | Fitur | Fasilitas download file |
| | | Fasilitas pencarian data/ search |
| | | Pilihan bahasa |
| | | Memiliki layanan multimedia |
| | | Fasilitas statistik pengunjung |
| 4 | Partisipasi Masyarakat | Menu kontak lembaga |
| | | Forum diskusi |
| | | Memiliki menu pengaduan/pertanyaan |
| | | Fasilitas chatting |
| 5 | Kegunaan | Peta Situs |
| | | Tampilan web |
| | | Validasi XHTML |
| 6 | Layanan | Pengumuman/Informasi |
| | | E-layanan berbasis web |
| 7 | Aktivitas Media Sosial | Memiliki akun jejaring sosial |
| 8 | Keamanan | Penggunaan <i>https</i> |

B. Rubrik Penilaian Kerangka Kerja Asesmen e-government

Analisis untuk menentukan skala pengukuran ini bertujuan agar kerangka kerja *Asesmen e-government* dapat diukur sesuai dengan apa yang hendak diukur dan bisa dipercaya serta reliabel (konsisten). Pembobotan variabel dilakukan terlebih dahulu untuk menentukan tingkat prioritas isi dari situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.

Pembobotan variabel kerangka kerja *Asesmen e-government* pada situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian tertera pada Tabel 2.

Tabel 2. Pembobotan variabel

| <i>No.</i> | <i>Variabel</i> | <i>Bobot</i> |
|------------|------------------------|--------------|
| 1. | Identitas lembaga | 10% |
| 2. | Konten | 15% |
| 3. | Fitur | 15% |
| 4. | Partisipasi masyarakat | 15% |
| 5. | Kegunaan | 15% |
| 6. | Layanan | 15% |
| 7. | Aktivitas sosial media | 10% |
| 8. | Keamanan | 5% |

Selanjutnya menentukan rubrik penilaian instrumen dari variabel untuk mengklarifikasikan masing-masing variabel yang akan diukur agar tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data. Skala penilaian yang digunakan adalah skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial yang selanjutnya disebut sebagai variabel. (Riduwan, 2007).

Rubrik penilaian kerangka kerja *Asesmen e-government* pada situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, tertera pada Tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Rubrik penilaian

| <i>No.</i> | <i>Kategori</i> | <i>Skor</i> |
|------------|------------------------|-------------|
| 1. | Lengkap/Sangat baik | 5 |
| 2. | Kurang lengkap/Baik | 4 |
| 3. | Cukup lengkap/Sedang | 3 |
| 4. | Tidak lengkap/Buruk | 2 |
| 5. | Tidak ada/Buruk sekali | 1 |

Rumus perhitungan tiap variabel adalah sebagai berikut.

$$Vi = \frac{\sum Xi}{Yi} \times Z$$

Dimana:

V_i = Variabel

$\sum X_i$ = Total Nilai

Y_i = Jumlah item kuesioner
Z = Bobot variabel

C. Pengujian Kerangka Kerja E-Government Assessment

Pengujian kerangka kerja E-Government

Assessment pada situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian ini untuk mengetahui sejauh mana analisis perbandingan antara kerangka kerja yang telah dibuat oleh peneliti dengan situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.

Instrumen penilaian web berupa kuesioner yang diturunkan dari kerangka kerja *Asesmen e-government*, item pertanyaan dan pernyataan diturunkan dari indikator penilaian dengan mencantumkan penjelasan tertentu untuk mempermudah saat memberikan penilaian. Item kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 1.

Hasil perhitungan situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian menggunakan instrumen kuesioner yang diturunkan dari kerangka kerja *Asesmen e-government* diperoleh menggunakan rumus:

$$Total\ Skor = \sum_t^n Vix \ 20\%$$

Skor yang diperoleh dari hasil penilaian kemudian diubah menjadi kriteria-kriteria yang menyatakan kondisi situs web tersebut. Kriteria interpretasi skor dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Kriteria interpretasi skor

| <i>Skor (%)</i> | <i>Kriteria</i> |
|-----------------|------------------------|
| 81-100 | Lengkap/Sangat baik |
| 61-80 | Kurang lengkap/Baik |
| 41-60 | Cukup lengkap/Sedang |
| 21-40 | Tidak lengkap/Buruk |
| 0-20 | Tidak ada/Buruk sekali |

Hasil penilaian menggunakan kerangka kerja *Asesmen e-government* terhadap situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian tertera pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil penilaian

| <i>Web</i> | <i>Skor(%)</i> | <i>Kriteria</i> |
|---|----------------|---------------------|
| Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian | 84,00 | Lengkap/Sangat baik |

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari hasil penilaian situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian menggunakan kerangka kerja *Asesmen e-government*, memperoleh nilai 84,00 sebagian besar indikator memperoleh skor antara 4 dan 5. Pada indikator konten belum memiliki menu artikel serta dari segi pilihan bahasa belum tersedia pilihan bahasa Inggris. Adapun indikator pada partisipasi masyarakat menunjukkan bahwa web belum memfasilitasi forum diskusi dan fungsi *chatting*.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan kerangka kerja *Asesmen e-government* terhadap situs web Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian memperoleh nilai 84,00 dengan kriteria Lengkap/Sangat baik.

Saran

Agar hasil pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan bagi situs website Kementerian/Lembaga agar sesuai dengan Inpres No. 3 Tahun 2003. Peneliti memberikan rekomendasi perbaikan pada indikator konten dengan menambahkan fitur menu Artikel, forum diskusi dan *chatting* serta penambahan pilihan bahasa inggris pada website.

DAFTAR PUSTAKA

- Angraini. (2015). Jurusan Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penerapan E-Government Ditingkat Kabupaten Palalawan Riau, VOL. 7, NO. 2.
- Habibullah, A. (2010). Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Jember, Jember. Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government, Volume 23, Nomor 3.
- Hermana B., Tarigan A., Medyawati H., & Silfianti W. (2012). Information richness, website feature, and financial transparency on the local government website in Indonesia. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 43 (2), 229- 236.
- Hermana, B., & Silfianti, W. (2011). Evaluating e-government implementation by local government: digital divide in internet based public services in Indonesia. *International Journal of Business and Social Science*, 2(3).
- INDRAJIT, R. E. (2002). Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Governmen
- Osborne, D. Plastrik, P. Terjemahan. Abdul Rasyid dan Ramelan, 2000, Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha. Terjemahan. Abdul Rasyid dan Ramelan.
- Putra, I. G., & Swastika, I. A. (2016). Program Studi Sistem Informasi Akuntansi, STMIK Primakara. ANALISIS KERANGKA KERJA E-GOVERNMENT ASSESSMENT PADA SITUS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH DI INDONESIA, 10.
- SULISTYO, A. (2008). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna internet portal Direktorat Jendral Pajak* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Wibawa, Samodra. 2009. Evaluasi Kebijakan Publik. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.