

EFEKTIVITAS *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI ELEKTRONIK REMUNERASI KINERJA (*E-RK*) DI PEMERINTAHAN KOTA BANDUNG

Nabilah Nuur Anisah¹; Mas Halimah²; Bonti³

Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences,
Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

Nabila.anisah01@gmail.com

ABSTRACT

This research is based on higher levels of society towards government performance. The Bandung City Government is using current developments in information and communication technology to improve government performance. Therefore, the City of Bandung Government uses information and communication technology in the system to assess employee performance by creating e-RK (Electronic Performance Remuneration) applications. However, in the implementation, the results of the performance approval for 1 year of work are not recorded by the e-RK application. Required between objectives and implementation. In addition, there were deviations in the activities estimated through the e-RK application. The theory used in this study is the theory of Gil Garcia and Theresa (2005) about the critical factors for the success of e-government. Obtained 5 (five) critical success factors of e-government reviewed in this study, which are expected to be data and information, information technology, managerial and organization, legality and regulations and institutions and the environment. This study used qualitative research methods. The results of this study indicate that the application of e-RK applied to the Bandung City Government has not been effective. This is evidenced by the lack of feedback from users to improve the quality of e-government in the e-RK application, the software used in the e-RK application has not been well developed, the security system used in e-RK applications cannot yet be used for data and information security contained in the e-RK application, the organizers do not have competencies in accordance with their fields, socialization conducted by Bandung City BKPP for users is not maximized, does not pay attention to human resource development plans in accordance with needs, communication and coordination that has been implemented optimally.

Keywords: Effectiveness, E-Government, E-RK application, BKPP Bandung City

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tingginya tuntutan dari masyarakat terhadap kinerja pegawai pemerintah. Pemerintah Kota Bandung menggunakan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini untuk dapat memperbaiki suatu kinerja dari pegawai pemerintah. Maka dari itu Pemerintah Kota Bandung memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem penilaian kinerja pegawai yaitu dengan membuat aplikasi e-RK (Elektronik Remunerasi Kinerja). Namun dalam pelaksanaannya, hasil capaian penilaian kinerja selama 1 tahun kerja tidak terekam oleh aplikasi e-RK. Terdapat kesenjangan antara tujuan dengan pelaksanaannya. Selain itu, terjadi penyimpangan dalam kegiatan penilaian kinerja melalui aplikasi e-RK. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Gil Garcia dan Theresa (2005) mengenai faktor kritis kesuksesan *e-government*. Terdapat 5 (lima) faktor kritis kesuksesan *e-government* yang dikaji dalam penelitian ini, diantaranya adalah data dan informasi, teknologi informasi, manajerial dan organisasi, legalitas dan peraturan dan instansi dan lingkungan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi e-RK yang diterapkan pada Pemerintah Kota Bandung belum berjalan dengan efektif. Hal ini dibuktikan dari tidak adanya masukan dari pengguna guna meningkatkan mutu *e-government* pada aplikasi e-RK, perangkat lunak yang digunakan pada aplikasi e-RK belum dikembangkan dengan baik, sistem keamanan yang digunakan pada aplikasi e-RK belum dapat menjagakeamanan data dan informasi yang ada pada aplikasi e-RK, pihak pengelola belum memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya, sosialisasi yang dilakukan BKPP Kota Bandung kepada pengguna belum maksimal, tidak memperhatikan rencana pengembangan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan, komunikasi dan koordinasi yang terjalin belum dilaksanakan dengan optimal.

Kata Kunci : Efektivitas, E-Government, Aplikasi E-RK, BKPP Kota Bandung

PENDAHULUAN

Pada saat ini pemerintah sedang dihadapkan dengan tingginya tuntutan dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang prima. Tingkat pencapaian tujuan dari organisasi pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat

dilihat dari seberapa besar organisasi memenuhi tuntutan tersebut. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya (Dydiet Hardjito, 1997). Oleh karena itu, kemajuan suatu organisasi

ditentukan dari kualitas dan kapabilitas sumber daya manusia di dalamnya. Kualitas sumber daya manusia dalam organisasi pemerintahan salah satunya dapat dilihat melalui kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang diberikan kepada organisasi dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Dalam rangka lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan adanya sebuah pembaruan yang mampu untuk meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Sesuai dengan misi Badan Kepegawaian, Pendidikan, Pelatihan (BKPP) Kota Bandung yaitu:

1. Peningkatan Kualitas sumber daya Manusia Aparatur;
2. Peningkatan Pelayanan administrasi kepegawaian yang transparan dan akuntabel
3. Peningkatan kualitas pengelolaan keuangan, aset dan kinerja yang optimal.

BKPP Kota Bandung membuat suatu sistem penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil dengan memanfaatkan teknologi informasi agar penilaian tersebut objektif, transparan dan akuntabel yang didasarkan pada perencanaan kinerja tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil dan manfaat yang dicapai serta perilaku Pegawai Negeri Sipil. Dengan penggunaan teknologi informasi diharapkan para aparatur dapat memperbaiki suatu kinerja yang mengacu pada perkembangan teknologi informasi.

Sistem tersebut adalah E-RK (Elektronik Remunerasi Kinerja). E-RK adalah sebuah sistem berbentuk aplikasi yang memuat mekanisme penilaian kinerja PNS melalui sistem elektronik. Aplikasi e-RK digunakan oleh Pemerintah Kota Bandung sebagai sebuah instrumen pendukung dalam menghitung kinerja pegawai pemerintah di lingkungannya. Aplikasi e-RK dilaksanakan pada bulan Februari tahun 2017 dan diluncurkan melalui aplikasi pengelolaan kinerja pada situs www.kinerja.bandung.go.id. Aplikasi e-RK ini dapat diakses secara langsung dengan mudah melalui internet.

Tujuan aplikasi e-RK ini adalah :

1. Mengukur kinerja PNS dengan objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan.
 2. Meningkatkan akuntabilitas kinerja di instansi pemerintah.
 3. Merubah pola pikir dan perilaku PNS dalam bekerja.
- Sumber : Sub Bagian Kinerja BKPP, 2018

Dengan adanya aplikasi e-RK ini maka diharapkan dapat meningkatkan kinerja PNS agar memberikan performa lebih untuk instansi pemerintah terkait dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi pada pelaksanaan aplikasi e-RK ini terdapat kesenjangan antara tujuan dengan pelaksanaan. Dimana salah satu tujuan dari e-RK adalah dapat mengukur kinerja PNS dengan objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan. Namun berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti ketika proses penilaian perilaku pegawai dalam system e-RK tidak berdasarkan objektifitas atau sesuai

dengan keadaan yang sebenarnya tanpa dipengaruhi oleh pandangan atau penilaian subjektif pribadi.

Selain itu hasil capaian penilaian kinerja tiap pegawai selama 1 tahun bekerja tidak terekam secara langsung oleh aplikasi yang mengakibatkan hasil penilaian dapat diubah oleh pegawai tersebut secara manual sehingga tujuan aplikasi e-RK sebagai alat untuk mengukur kinerja PNS dengan akuntabel, dimana seluruh hasil penilaian prestasi kerja harus dapat dipertanggungjawabkan masih belum tercapai.

Dan yang terakhir adalah terdapat adanya penyelewengan atau penyimpangan dalam kegiatan penilaian kinerja melalui aplikasi e-RK. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sub bagian Kepegawaian BKPP Kota Bandung ditemukan 20 kasus kecurangan dalam bentuk pengisian e-RK yang dilakukan oleh orang lain dan hasil kinerja yang tidak sesuai dengan pelaporan pada aplikasi.

Berdasarkan uraian latar belakang yang dipaparkan diatas. Penulis tertarik melakukan penelitian mengenai efektivitas *e-government*. Kemudian penelitian ini dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul “Efektivitas *E-government* Pada Aplikasi E-RK (Elektronik Remunerasi Kinerja) di Pemerintahan Kota Bandung”

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Cresswell, 2016:4) metode penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Alasan penulis menggunakan metode penelitian ini karena pada penelitian yang dilakukan akan mengungkapkan atau menjelaskan mengenai masalah efektivitas *e-government* pada aplikasi elektronik remunerasi kinerja (E-RK) di Pemerintahan Kota Bandung dengan menyesuaikan pada keadaan yang nyata serta mengungkapkan fakta menurut keadaan atau situasi sosial yang sedang berlangsung.

Teori yang digunakan penulis untuk mempermudah dalam mengarahkan pembahasan dan penelitian ini adalah teori dari Gil Garcia dan Theresa (2005) yang menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap kesuksesan penerapan *e-government*, factor tersebut adalah data dan informasi, teknologi informasi, manajerial dan organisasi, legalitas dan peraturan, institusi dan lingkungan.

Data diperoleh dengan melalui sumber data primer dan sekunder. Teknik penentuan informan dengan menggunakan teknik *purposive* yang merupakan teknik pengambilan sumber data dengan

pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009). Kemudian teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknis (Sugiyono, 2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan teori yang menjadi acuan dalam penelitian yang penulis lakukan, efektivitas *e-government* pada aplikasi *e-rk* (elektronik remunerasi kinerja) di Pemerintahan Kota Bandung dilihat dari lima faktor kesuksesan *e-government* Gil Garcia, dimana setiap faktor memiliki aspek-aspeknya sendiri yang diuraikan sebagai berikut :

A. DATA DAN INFORMASI

Pada faktor ini di pengaruhi oleh aspek-aspek yang diturunkan dari faktor data dan informasi yang meliputi pemeliharaan data dan masukan (*feedback*).

a. Pemeliharaan Data

Dalam pendekatakan teori yang dikemukakan oleh Gil Garcia (2005) pemeliharaan data dan informasi merupakan suatu bentuk kegiatan pengelolaan sumber daya informasi. Aspek pemeliharaan data dan informasi dapat dilihat dari beberapa kegiatan pemeliharaan data dan informasi yang meliputi pengembangan jadwal pemeliharaan data dan pengarsipan data. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis Badan Kepegawaian, Pendidikan, Pelatihan (BKPP) Kota Bandung sudah melakukan pemeliharaan data dan informasi pada aplikasi *e-RK* dengan melakukan pemeliharaan rutin yang dilaksanakan setiap satu bulan sekali melalui *maintenance* sistem, melakukan cetak *listing* serta pengarsipan *database* 1 tahun sekali. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas data dan informasi yang akan tersaji untuk para pengguna. Para pengguna merasakan bahwa data dan informasi yang tersaji sangat menunjang pekerjaan, sehingga dapat dikatakan data dan informasi yang disajikan oleh *e-RK* sudah akurat dan dapat dipercaya.

b. Masukan (*Feedback*)

Dalam pendekatakan teori yang dikemukakan oleh Gil Garcia (2005) masukan dari pengguna dapat dijadikan sebagai salah satu bentuk evaluasi terkait *e-government* yang diterapkan sehingga hal ini sangat berguna untuk perkembangan *e-government* itu sendiri. Dengan adanya masukan tersebut pengelola *e-government* dapat mengetahui hal apa yang dibutuhkan oleh pengguna dan melihat dari sudut pandang pengguna. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis bahwa tidak adanya masukan-masukan terkait pengembangan aplikasi *e-RK* yang diberikan oleh pegawai selaku pengguna *e-RK* kepada pihak pengelola namun walaupun tidak ada masukan yang diperoleh, pihak pengelola tetap melakukan evaluasi secara internal yaitu mengevaluasi dengan tim evaluasi yang terdiri dari perwakilan BKPP, tim IT, Bappelitbang, ORPAD, BPKA, serta Independen. Kemudian setelah pihak pengelola melakukan evaluasi dengan tim evaluasi, ketika ada pengembangan terkait teknis *e-RK* tim IT bertugas untuk menindak lanjuti.

B. TEKNOLOGI INFORMASI

Pada faktor ini di pengaruhi oleh aspek-aspek yang diturunkan dari faktor teknologi informasi yang meliputi : Ketersediaan perangkat, Kemampuan Pegawai, dan Kemudahan Penggunaan.

a. Ketersediaan Perangkat

Dalam pendekatakan teori yang dikemukakan oleh Gil Garcia (2005), dapat dilihat bagaimana ketersediaan perangkat yang digunakan dalam aplikasi *e-RK*. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis untuk ketersediaan perangkat keras sejauh ini pegawai merasa cukup akan perangkat keras yang mereka gunakan untuk mengisi *e-RK* setiap hari. Namun untuk ketersediaan perangkat lunak dalam aplikasi *e-RK* itu sendiri menurut hasil wawancara, aplikasi *e-RK* mengatakan bahwa masih banyak yang perlu dikembangkan sesuai dengan kebutuhan melalui evaluasi yang dilakukan. Selain itu mengenai keamanan dari sistem *e-RK* dirasa kurang untuk menjaga data dan informasi agar tidak bisa sembarangan diakses.

b. Kemampuan Pegawai

Dalam pendekatakan teori yang dikemukakan oleh Gil Garcia (2005) dipahami bahwa dalam penerapan *e-government* sangat dibutuhkan peran dari sumber daya manusia agar *e-government* tersebut dapat berjalan. Agar dapat berjalan dengan efektif, sumber daya manusia tersebut harus memiliki kemampuan sesuai dengan kebutuhan untuk menggunakan hasil terapan dari *e-government* yang akan dipakai. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kemampuan pegawai sebagai pengelola aplikasi *e-RK*, Badan Kepegawaian, Pendidikan, Pelatihan (BKPP) Kota Bandung belum memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya. Namun kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi *e-RK* sudah cukup baik.

c. Kemudahan Pengguna

Berdasarkan pendekatakan teori yang dikemukakan oleh Gil Garcia (2005) dijelaskan bahwa penerapan *e-government* harus mudah dalam penggunaannya karena alasan *e-government* itu ada karena bertujuan untuk mempermudah proses pekerjaan menjadi lebih efektif dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Dengan kemudahan yang diberikan akan mempengaruhi capaian tujuan *e-government* itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, penulis melihat bahwa aplikasi *e-RK* sudah mudah untuk digunakan.

C. MANAJERIAL DAN ORGANISASI

Pada faktor ini di pengaruhi oleh aspek-aspek yang diturunkan dari faktor manajerial dan organisasi yang meliputi sikap pemimpin, perencanaan, komunikasi dan koordinasi.

a. Sikap Pemimpin

Seperti yang dikemukakan oleh Gil Garcia (2005) dijelaskan bahwa faktor ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat peran pimpinan dan seperti apa sikap yang diambil oleh pimpinan dalam pelaksanaan *e-government*. Faktor ini sangat penting bagi penerapan *e-government* itu sendiri karena

dalam pelaksanaan *e-government* tersebut dibutuhkan dukungan yang besar dari pimpinan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan melihat sistem yang diterapkan dalam aplikasi *e-RK* yaitu sistem sundul atau penilaian kinerja berbasis kolektif, dimana capaian kinerja bawahan akan mempengaruhi capaian kinerja atasannya serta kedudukan dari pelaksanaan aplikasi *e-RK* ini, penulis melihat bahwa dalam pelaksanaan aplikasi *e-RK* di setiap Perangkat Daerah Kota Bandung terdapat peran pimpinan dari atasan langsung maupun Kepala Perangkat Daerah yang melekat terhadap pegawainya untuk menggunakan aplikasi *e-RK* agar menginput aktivitas yang mereka kerjakan. Selain itu sikap pimpinan dalam mengarahkan pegawai untuk menggunakan aplikasi *e-RK* tergantung pada gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh setiap pimpinan tersebut.

b. Perencanaan

Berdasarkan pendekatan teori yang dikemukakan oleh Gil Garcia (2005) perencanaan yang matang akan mampu mengurai skema, arsitektur, infrastruktur termasuk pemetaan sumber daya yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Jika tidak direncanakan dengan matang maka pemanfaatan *e-government* sama sekali tidak efektif dan efisien bahkan cenderung ke arah pemborosan. Oleh karena itu sangat diperlukan perencanaan yang baik dan matang agar tujuan dari *e-government* yang telah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai dengan efektif. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis perencanaan yang dilakukan oleh BKPP Kota Bandung belum melihat dari segala aspek.

c. Komunikasi dan Koordinasi

Berdasarkan pendekatan teori yang dikemukakan oleh Gil Garcia (2005) ketika dalam penerapannya juga dibutuhkan komunikasi dan koordinasi yang baik diantara sumber daya manusia yang ada. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis bahwa komunikasi dan koordinasi dalam pelaksanaan aplikasi *e-RK* ini sudah dilakukan melalui diadakannya rapat antara *admin e-RK* dengan operator, rapat antara operator dengan para pegawai, bahkan melalui media sosial *whatsapp* antara *admin e-RK* dengan operator, tim *e-RK* maupun tim IT agar bertujuan untuk mempermudah komunikasi dan koordinasi yang terjalin. Namun berdasarkan pernyataan beberapa informan komunikasi dan koordinasi yang terjalin belum optimal.

D. LEGALITAS DAN PERATURAN

Berdasarkan pendekatan yang diungkapkan oleh Gil Garcia (2005) peraturan yang melandasi penerapan *e-government* merupakan hal yang sangat penting karena sebagai bentuk legalitas dari pelaksanaan penerapan *e-government* tersebut, selain itu jika tidak ada landasan hukum yang jelas dalam mengatur hal tersebut maka *e-government* tersebut tidak dapat dilaksanakan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis bahwa peraturan yang melandasi penerapan aplikasi *e-RK* di Pemerintahan Kota Bandung sudah jelas dan mendukung keberadaan aplikasi *e-RK* di Pemerintahan Kota Bandung.

E. INSTITUSI DAN LINGKUNGAN

Berdasarkan pendekatan teori yang diungkapkan oleh Gil Garcia (2005) dijelaskan bahwa dalam institusi bukan hanya berbicara mengenai aturan atau kebijakan saja akan tetapi sangat berhubungan erat dengan keadaan lingkungan kerja, kebiasaan ataupun budaya kerja yang sudah diterapkan sebelumnya. Karena

e-government merupakan sebuah perubahan dalam tata pemerintahan atas dasar kebutuhan pemerintahan yang transparan serta tuntutan dari perkembangan zaman melalui penggunaan teknologi informasi sehingga sangat dibutuhkan sebuah penerimaan atas perubahan yang terjadi tersebut untuk melakukan penerapannya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis bahwa keadaan institusi dan lingkungan seperti pola pikir, pola kerja, serta kebiasaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) diharuskan untuk dirubah agar menciptakan budaya kerja yang lebih produktif. Oleh karena itu Badan Kepegawaian, Pendidikan, Pelatihan (BKPP) Kota Bandung melakukan perubahan dalam sistem penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) melalui aplikasi *e-RK*.

SIMPULAN DAN SARAN

a. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti uraikan dapat disimpulkan bahwa aplikasi *e-RK* yang diterapkan pada Pemerintah Kota Bandung belum berjalan dengan efektif. Hal ini dikarenakan belum terpenuhinya beberapa faktor yang mendukung keberhasilan *e-government*. Seperti ada faktor data dan pemeliharaan, dalam aspek masukan (*feedback*), pihak pengelola tidak melibatkan pegawai langsung sebagai pengguna untuk memberikan masukan dalam rangka meningkatkan mutu *e-government* pada aplikasi *e-RK* tersebut. Kemudian pada faktor teknologi informasi, dalam aspek ketersediaan perangkat, perangkat lunak yang digunakan belum sepenuhnya dikembangkan dengan baik, sistem keamanan yang digunakan belum sepenuhnya dapat menjaga keamanan data dan informasi yang ada pada aplikasi *e-RK*.

Dari aspek kemampuan pegawai sebagai pengelola aplikasi *e-RK*, Badan Kepegawaian, Pendidikan, Pelatihan (BKPP) Kota Bandung belum memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya, kemampuan pegawai sebagai pengguna aplikasi *e-RK*, yang mengikuti sosialisasi aplikasi *e-RK* tidak semua pegawai melainkan hanya perwakilan saja. Selanjutnya yaitu pada faktor manajerial dan organisasi, dalam segi perencanaan penerapan aplikasi *e-RK* belum melihat dari segala aspek. Dan yang terakhir adalah aspek komunikasi dan koordinasi yang dilakukan belum terlaksana dengan optimal.

b. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti mencoba memberikan saran atau asukan sebagai bahan pertimbangan bagi Badan Kepegawaian, Pendidikan, Pelatihan (BKPP) Kota Bandung untuk mencapai efektivitas aplikasi *e-RK*, yaitu sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan pelaksanaan sosialisasi dengan melalui pembuatan Video serta pengumuman secara tertulis pada aplikasi e-RK ketika terdapat hal penting terkait aplikasi e- RK maupun penilaian kinerja pegawai.
2. Diberikannya pelatihan atau pembekalan khusus untuk pegawai yang mengelola aplikasi e-RK agar dapat dikelola dengan sendiri maupun untuk mengembangkan aplikasi e-RK dengan baik.
3. Meningkatkan keamanan dengan menambahkan *authentication* atau autentikasi ke aplikasi e- RK dengan verifikasi OTP (*OneTimePassword*) melalui SMS atau *E-mail*
4. Menambahkan fitur masukan di dalam aplikasi e-RK, hal ini bertujuan agar dalam pelaksanaan evaluasi terkait pengembangan aplikasi juga melihat dari sudut pandang pengguna

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggadwita, G., & Dhewanto, W. (2013). *Service Innovation in Public Sector: A Case Study on PT. Kereta Api Indoneia. Conference Paper.*
- Darmawan, D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif* . Bandung : PT. Remaja Rosdakarya ..
- Suwarno, & Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik.* Jakarta : STIA-LAN Press.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: PT Alfabet.

Perundang-Undangan dan Dokumen lainnya

- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Peraturan Walikota Bandung Nomor 126 Tahun 2018 tentang Penilaian Kinerja Pegawai di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung.
- Peraturan Kepala BKN Nomor 1 Tahun 2013 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.

Jurnal

- Brucher, H. L. 2003. *Change Management in e-Government.* Fachzeitschrift des CC eGov der Berner. FH: 11-1.
- Chen, A. N. & Chen, Y. 2009. *Critical Success Factors On E-Government Application-Form The View Of Government Workers In Guangdong.* The 9th International Conference on Electronic Bussiness.
- Gil Garcia, J. R., & Pardo, T. A. 2005. *E-Government Success Factors: Mapping Practical Tools To Theoretical Foundations.* Government Information Quartely 22, (187-216).
- Wimastuti, Nina. 2016. *Efektivitas Penerapan Sistem E-Performance Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Surabaya.* Kebijakan dan Manajemen Publik Vol 4 No 1 Januari-April ISSN 2303-341X

Waduge, L. 2009. *A Framework For Evaluating The Effectiveness Of E-Government Initiatives.*

Zhou, H. 2001. *Global Perspective on E-Government.*

Zimmermann, P. & Finger, M. 2005. *Information and Communication Technology (ICT) and Local Power Relationship: An Impact Assessment.*

Skripsi

- Alfisyahrin. 2014. *Efektivitas E- Government Pada Aplikasi Kios 3 In 1 Di Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja Dalam Negeri (BBPLKDN) Bandung.* Universitas Padjadjaran.
- Aditya. 2018. *Sistem Informasi Pelayanan Akta Kelahiran Secara Elektronik Di Kota Bandung.* Universitas Padjadjaran.