

## INOVASI E-GOVERNMENT DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DI NEGERI KEDAH MALAYSIA

\*Ahmad Fitra Yuza<sup>1</sup>, Zaini Ali,<sup>2</sup> Sharizufah Osman<sup>3</sup>, Juni Mayanti<sup>4</sup>,  
Jumiyanti Syafitri<sup>5</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

<sup>3</sup> College of Law, Government and International Studies, Universiti Utara Malaysia

<sup>4,5</sup> Mahasiswa Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau

\*Corresponding Author: [fitra.ip@soc.uir.ac.id](mailto:fitra.ip@soc.uir.ac.id)

### Abstrak

Pemerintah Malaysia selalu terbuka terhadap reformasi pelayanan publik dan memiliki sejarah panjang dalam memperkenalkan inovasi untuk meningkatkan operasional banyak organisasinya. Dengan adanya penerapan inovasi E-Government pemerintah dapat lebih mudah menjangkau masyarakat dalam cakupan wilayah yang luas. Tulisan ini akan melihat prioritas penciptaan kebaruan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Malaysia dengan menciptakan berbagai inovasi yang memanfaatkan E-Government. Hingga saat ini layanan E-Government di Malaysia masih terbatas dan penggunaannya masih rendah, meskipun reformasi ini telah mempengaruhi banyak kegiatan dan proses pemerintahan di tingkat nasional dan daerah. Pengabdian ini berlangsung di Negara Bagian Kedah dengan sasaran kelompok masyarakat dan tokoh desa. Metode yang digunakan adalah Focus Group Discussion dengan memaksimalkan pertukaran informasi, strategi pembangunan, best practice inovasi pemerintah sebagai pembanding dan menyerap aspirasi kelompok sasaran dalam pengembangan inovasi di Negara Bagian Kedah. Eksternal PkM ini terdiri dari eksternal wajib berupa laporan PkM dan bahan ajar pada mata kuliah Inovasi Pemerintahan. Sedangkan penambahannya adalah publikasi pada jurnal PkM. PkM ini terdiri dari dosen-dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan dan bekerjasama dengan dosen-dosen Universiti Utara Malaysia untuk memperkenalkan inovasi berbasis teknologi informasi melalui pengembangan website untuk masyarakat di Negara Bagian Kedah Malaysia.

**Kata Kunci:** E-Government, Inovasi, Pemerintahan

### Abstract

The Malaysian government has always been open to public service reform and has a long history of introducing innovations to improve the operations of many of its organizations. By implementing E-Government innovation, the government can more easily reach the public in a wide area. This article will look at the priority of creating newness in government administration in Malaysia by creating various innovations that utilize E-Government. Until now, E-Government services in Malaysia are still limited and their use is still low, even though this reform has influenced many government activities and processes at the national and regional levels. This service took place in Kedah State targeting community groups and village leaders. The method used is Focus Group Discussion by maximizing the exchange of information, development strategies, government innovation best practices as a comparison and absorbing the aspirations of the target group in developing innovation in Kedah State. This PkM external consists of mandatory externals in the form of PkM reports and teaching materials in the Government Innovation course. Meanwhile, the external addition is publication in the PkM journal. This PkM consists of lecturers from the Government Science Study Program and collaborates with lecturers from Universiti Utara Malaysia to introduce information technology-based innovation through website development for the community in the State of Kedah, Malaysia.

**Keywords:** E-Government, Innovation, Government

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan akses terhadap layanan internet broadband dan menjamurnya telekomunikasi seluler telah mendorong sebuah inovasi yang memanfaatkan teknologi melalui aplikasi e-Government oleh pemerintah di seluruh Asia Tenggara. E-government menjadi salah satu bentuk sarana efektif yang digunakan oleh pemerintah dalam memperbaiki manajemen publik, meningkatkan efisiensi, transparansi dan akuntabilitas. Dengan pemanfaatan E-government ini membuat pemerintah lebih sering berinteraksi dengan masyarakat. E-government memberikan kontribusi yang baik dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan di era revolusi industry 4.0 yang memandang bahwa teknologi menjadi hal yang penting terutama dalam pemberian pelayanan publik. System elektronik yang digunakan akan meningkatkan tata kelola melalui peningkatan kualitas dan daya tanggap layanan, dengan memperluas jangkauan dan aksesibilitas infrastruktur publik, dan masyarakat akan mudah untuk berinteraksi dengan pemerintah dalam pemberian layanan yang lebih cepat dan transparan. Difusi inovasi e-Government memberikan beberapa dampak positif pada kriteria seperti kualitas layanan, analisis data, dan pengendalian manajemen (Hassan et al., 2015)

Pada pertengahan tahun 1990-an dengan pertumbuhan ekonomi yang berada pada taraf baik, E-government dikonseptualisasikan sebagai salah satu dari tujuh unggulan dalam pengembangan kerangka Multimedia Super Corridor (MSC) Malaysia. Proyek MSC didirikan pada tahun 1996 sebagai wahana utama untuk menanamkan ide dan penelitian di bidang ICT dan multimedia. Pemerintah mulai fokus pada pengembangan ekonomi berbasis pengetahuan dengan memanfaatkan ICT sebagai faktor kunci untuk mempercepat daya saing negara. Terlebih lagi, pemulihan ekonomi setelah Krisis Keuangan Asia tahun 1997 berjalan lambat di Malaysia dan perekonomian tidak mampu mendapatkan kembali momentum seperti sebelum krisis. Oleh karena itu, pemerintah memutuskan untuk mengambil langkah sistematis untuk mengubah keadaan dengan merangkul ekonomi digital. Dimulai pada tahun 2000, tujuannya untuk menciptakan sistem penyampaian layanan yang lancar memerlukan pembentukan jaringan yang saling berhubungan antara badan-badan sektor publik untuk interaksi, koordinasi dan pertukaran informasi yang efektif.

Malaysia memulai layanan e-Government ini dengan pertimbangan untuk membangun kolaborasi antara orang-orang di lembaga pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat untuk bekerja sama meningkatkan produktivitas dengan menggunakan teknologi ICT untuk mengubah metode operasi, koordinasi, dan penegakan hukum pemerintah (Kaliannan, Awang, & Raman, 2007). Tujuan dari inisiatif e-Government ini antara lain adalah pengembangan masyarakat berbasis pengetahuan; meningkatkan efisiensi; meningkatkan kenyamanan, aksesibilitas, dan keandalan layanan; memberikan perputaran yang lebih cepat, peningkatan arus informasi dan penyampaian multi-saluran (Salmah, 2003).

Perluasan system E-government yang memanfaatkan TIK sampai pada daerah pedesaan yang berada pada prioritas di bawah Rencana Malaysia Kedelapan (2001-2005). Kemudian perkembangan terhadap TIK berlanjut pada Rencana Malaysia Kesembilan (2006-2010) sebagai pendorong penting untuk memposisikan Malaysia sebagai negara dengan perekonomian yang padat pengetahuan. Rencana Malaysia Kesembilan bertujuan untuk memperluas jaringan komunikasi yang ada di seluruh negeri. Sementara Rencana Malaysia Kesepuluh (2011-2015) lebih kepada fokus pemerintah dalam meningkatkan pemberian layanan publik bagi masyarakat dan komunitas bisnis melalui TIK dengan mengadopsi pendekatan seluruh pemerintah untuk mengembangkan

infrastruktur TIK pemerintah guna meningkatkan produktivitas dan efisiensi sektor publik Malaysia.

Selama periode Rencana Malaysia Kedelapan, sejumlah RM7,885 miliar dialokasikan untuk program dan proyek terkait TIK, dan jumlah yang dialokasikan berdasarkan Rencana Malaysia Kesembilan untuk pengembangan TIK adalah RM12,889 miliar. Dalam hal ini pengembangan E-government di sektor publik diawasi oleh Komite Pengarah E-Government (EGSC). Tujuan EGSC adalah untuk memastikan arahan dan pemantauan tingkat tinggi terhadap kebijakan dan inovasi e-Government dan untuk menyetujui proposal e-Government dari berbagai organisasi. Keanggotaan Komite jelas mencerminkan pentingnya e-Government di kalangan pejabat. EGSC diketuai oleh Sekretaris Utama Pemerintah dan menarik anggota dari instansi pemerintah terkemuka di pusat pemerintahan termasuk Unit Perencanaan Ekonomi (EPU), Unit Koordinasi Implementasi (ICU), Institut Administrasi Publik Nasional Malaysia (INTAN), Perbendaharaan, Kementerian Energi, Kementerian Komunikasi dan Multimedia, dan Kantor Auditor Jenderal.

Adapun beberapa layanan publik yang memanfaatkan E-government yaitu layanan e-Tanah untuk meningkatkan layanan administrasi pertanahan; Sistem Informasi Pelatihan (e-SILA); Portal Pelayanan Publik (myGovernment); e-Consent dalam administrasi pertanahan; e-Pemerintah Daerah (e-Pihak Berkuasa Tempatan; e-PBT) untuk pemberian layanan pemerintah daerah; Lingkungan Alur Kerja Online Pensiun (POWER); eKehakiman untuk meningkatkan kualitas layanan peradilan; e-Filing untuk mengajukan perkara pengadilan secara online; dan Sistem Informasi Kepabeanan (SMK).

Untuk itu, tulisan ini akan mengevaluasi apakah inovasi E-government telah dilaksanakan dengan baik dalam penyelenggaraan pemerintahan di Malaysia untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengabdian ini berlangsung di Negara Bagian Kedah dengan sasaran kelompok masyarakat dan tokoh desa. Metode yang digunakan adalah Focus Group Discussion dengan memaksimalkan pertukaran informasi, strategi pembangunan, best practice inovasi pemerintah sebagai pembanding dan menyerap aspirasi kelompok sasaran dalam pengembangan inovasi di Negara Bagian Kedah. Eksternal PkM ini terdiri dari eksternal wajib berupa laporan PkM dan bahan ajar pada mata kuliah Inovasi Pemerintahan. Sedangkan penambahan eksternalnya adalah publikasi pada jurnal PkM. PkM ini terdiri dari dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan dan kerjasama dengan dosen Universiti Utara Malaysia untuk memperkenalkan inovasi dalam tata kelola pemerintahan.

## METODE PELAKSANAAN

Melihat skenario perkembangan system pemerintahan yang diterapkan di Malaysia, penting bagi kita untuk mengidentifikasi apakah kebaruan sistem ini merupakan suatu keharusan yang perlu dilaksanakan atau sekedar keinginan akan hal lainnya. Penting untuk memastikan adanya perubahan paradigma menuju tata kelola pemerintahan yang lebih kompetitif dan profesional dalam mendorong negara menuju pencapaian status negara berpendapatan tinggi dan mewujudkan visi negara pada tahun 2020. Uraian lengkap mengenai metode pelaksanaannya bagian untuk memecahkan masalah berdasarkan langkah-langkah berikut:

- 1) Bagi Mitra yang bergerak dalam bidang perekonomian produktif dan mengarah pada perekonomian produktif, cara pelaksanaan yang dilakukan

mitra antara lain pada PkM ini tidak dilakukan karena fokus pada kebaruan politik di Negara Bagian Kedah.

- 2) Cara pelaksanaannya dilakukan dengan tiga cara, yaitu: Pertama, dialog interaktif (Pradnyawati et al., 2022) dengan pemerintah Negara Bagian Kedah dan kelompok masyarakat untuk mengidentifikasi permasalahan manajemen inovasi pemerintah. Hasil dialog interaktif ini akan diidentifikasi untuk memetakan permasalahan ke dalam konten website yang akan direncanakan. Kedua, perencanaan website dan media sosial oleh anggota tim IT PkM yang berkompeten. Ketiga, sosialisasi penggunaan kepada sasaran pemerintah dan kelompok masyarakat. Dengan tiga tahapan penyelesaian tersebut diharapkan target IKU PkM dapat tercapai dan menjawab permasalahan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pengelolaan inovasi.
- 3) Untuk menghadapi mitra PkM non produktif dalam hal ini adalah mitra yang tidak mampu dalam hal pengelolaan, maka langkah yang dilakukan adalah, pertama memberikan bantuan berupa konsultasi, dan memberikan contoh best practice pengelolaan inovasi.
- 4) Keikutsertaan mitra dalam pelaksanaan program adalah dengan menyediakan wadah pertemuan dialog interaktif seperti mengundang warga, pemerintah negara bagian, dan membantu menyiapkan makanan ringan untuk kegiatan dialog interaktif, membantu menyiapkan sarana dan prasarana dialog serta membantu untuk mendokumentasikan kegiatan PkM. (Alfansyur & Mariyani, 2020)
- 5) Evaluasi pelaksanaan program dilakukan dengan memanfaatkan media sosial, serta bersilaturahmi dengan mitra untuk memberikan informasi hasil setelah PkM dilaksanakan.
- 6) Tugas tim dalam kegiatan PkM adalah:
  - a) Ketua Tim bertugas merencanakan proposal PkM, membina komunikasi dengan mitra, mengatur posisi tim, melakukan tinjauan pustaka, melakukan penyuluhan dan sosialisasi dalam kotak dialog, menyusun konsep konten yang akan dibuat pada Website.
  - b) Anggota tim khusus dari dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, bertugas memetakan permasalahan, merancang Website.
  - c) Mahasiswa bertugas membantu teknis pengetikan laporan, mengantarkan surat kepada mitra, membantu observasi lapangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pemetaan Masalah Dari Hasil Focus Group Discussion (FGD)

Inovasi E-Government dengan mentransformasikan sistem administrasi publik menjadi lebih responsif dan terbuka terhadap tuntutan publik dengan telah dimulai dengan menjadi lebih berpusat pada warga negara menjadi penerapan yang sejalan dengan visi Tun Dr Mahathir untuk mewujudkan implementasi E-Government di Malaysia. T.Almarabeh dan A.Abu Ali (2010) beranggapan bahwa E-Government dapat mendorong integrasi layanan dengan menyediakan semua layanan dalam satu situs web. Menurut Asa'd M. dkk. (2016)<sup>19</sup>, ada dua faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi eGovernment yaitu ketersediaan dan aksesibilitas dimana layanan diberikan 24 jam kerja kepada masyarakat dan dalam mendapatkan pelayanan tidak ada diskriminasi dalam penggunaan pelayanan baik oleh penduduk perkotaan atau pedesaan.

Salah satu penerapan inovasi E-Government di Malaysia dimulai dengan adanya situs web yang dimiliki oleh masing-masing dari 13 negara bagian untuk melaksanakan administrasi mereka dan berinteraksi dengan orang-orang dengan menyediakan berbagai jenis berita dan informasi serta layanan. Namun, tingkat kemajuan masing-masing situs negara mungkin berbeda. Hal ini dapat terlihat dari kepuasan dan penerimaan masyarakat terhadap e-Government. Selain itu juga terdapat faktor-faktor yang berkontribusi terhadap gagalnya penerapan E-Government di kalangan masyarakat pedesaan di Malaysia (Afiqah dan Izza, 2016).

Sejak munculnya ICT, paradigma lama beralih ke administrasi publik baru dengan efisiensi dalam pemberian layanan dan pembentukan situs web negara. Situs web resmi ini berfungsi sebagai platform penyampaian informasi dan layanan kepada publik. Belakangan, kemajuan tersebut bergeser ke paradigma lain yang dikenal dengan istilah pelayanan publik baru menggalang interaksi dan partisipasi yang lebih tinggi dari masyarakat. Oleh karena itu tingkatan administrasi publik ini berfungsi sebagai alat penting untuk mengakses efisiensi dan efektivitas situs web.

Negara Kedah memiliki situs web resmi yaitu <http://portal.kedah.gov.my/>. Situs web tersebut masih berada pada tahap peralihan yaitu dimana situs web seharusnya menjalankan fungsinya sebagai mampu mengintegrasikan sistem pemerintahan di berbagai bidang fungsi akan tetapi situs web pemerintah Kedah ini tidak menyediakan kolom untuk situs investasi. Hal ini memperlihatkan bahwa perlu adanya peningkatan yang dilakukan terhadap penyelenggaraan inovasi E-Government ini agar menjadi lebih efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pemerintahan .

### Solusi Permasalahan

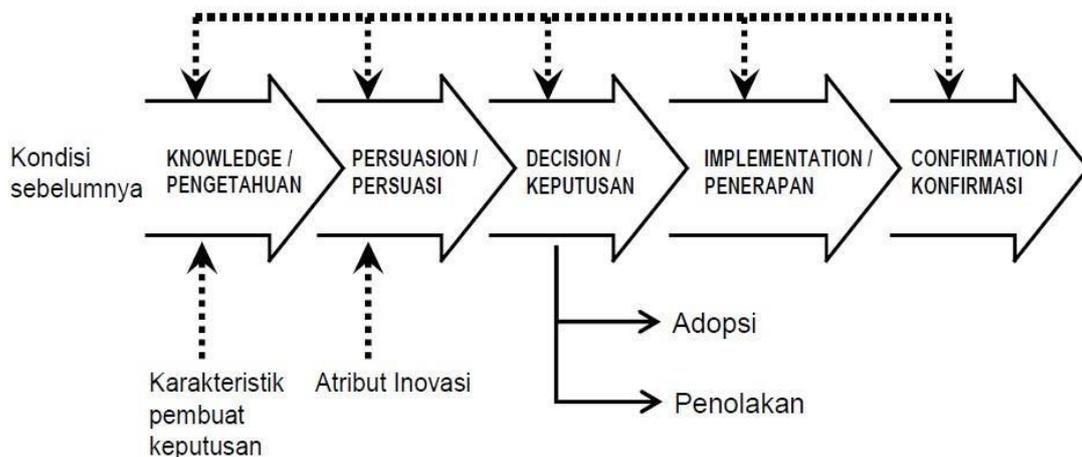
Istilah E-government adalah salah satu hal yang baru dalam penyelenggaraan system Pemerintahan. Meski telah disebutkan dan diusulkan oleh Perdana Menteri Mahatir , namun masih perlu evaluasi khusus dalam pelaksanaannya. Solusi yang ditawarkan dalam kegiatan PkM ini adalah:

- a) Menurut Chamber Dictionary Edisi Keempat, inovasi berarti sesuatu yang baru diperkenalkan seperti metode baru, adat istiadat dan lain-lain. Bahkan istilah inovasi juga disebutkan sebagai salah satu nilai aspirasi dalam Idea 1 Malaysia yang diperkenalkan oleh Perdana Menteri Dato' Sri Mohd Najib Tun Abdul Razak pada tahun 2009. Budaya inovasi (Wardono & Ekawati, 2014) menunjukkan kemauan untuk berubah, serta mencoba hal dan cara baru dalam hidup. Dari segi konsep mencakup kreativitas dan inovasi yang menjadi motor penggerak pertumbuhan di segala bidang. Inovasi juga mencakup perbaikan dan adaptasi terhadap kreativitas yang ada untuk memberikan nilai tambah yang dapat dimanfaatkan.
- b) Sedangkan inovasi, mampu mempengaruhi negara, negara bagian dalam suatu negara, dan organisasi serta organisasi sosial yang sebagian besar terlibat dengan isu-isu yang berkaitan erat dengan masyarakat. Diantaranya, model politik demokrasi, kebijakan kesejahteraan, pendidikan dan peraturan perundangundangan Nasional. Inovasi juga mampu mengembalikan kualitas hidup individu, selain memperbaiki struktur organisasi dan sosial. (Prasetyo Galih Antonius & Suropto, 2014)
- c) Mengembangkan E-Government melalui peningkatan pendidikan, pelatihan dan aksesibilitas dalam penerapan E-Government di Malaysia. Meskipun tingkat

pendidikan meningkat, keterbatasan anggaran dan ketersediaan pelatih TI yang kompeten membatasi peluang yang tersedia bagi pegawai pemerintah untuk terus mengikuti perkembangan TI .

- d) Undang-undang E-Government yang ada sering dianggap kurang memberikan perlindungan yang memadai terhadap kerahasiaan informasi dan protokol yang berkaitan dengan tanda tangan digital (Maizatul et al., 2011).

Model inovasi menurut Everett Rogers (1964) melihat keputusan inovasi dalam konteks individu yang berbeda dengan proses keputusan organisasi. (Hietala, 1983). Meskipun sebagian besar proses pengambilan keputusan individu di sektor publik dan sektor bisnis berbeda, untuk produk tertentu, keputusan individu dalam mengadopsi inovasi di kedua sektor tersebut serupa. Kondisi serupa juga terjadi pada keputusan inovasi yang dilakukan organisasi, dimana keputusan untuk mengadopsi suatu produk inovatif diambil oleh sekelompok orang atau secara kolektif. Tahapan pengambilan keputusan inovasi dalam konteks individu seperti tergambar pada grafik berikut:



Sebagai contoh operasional model ini pada tahap pengetahuan adalah tahap dimana konsumen/pasar (di sektor bisnis) atau warga negara (di sektor publik) mulai mengenal dan sadar akan produk inovasi yang baru saja diluncurkan di pasar. Proses penyadaran ini diawali dengan kegiatan promosi dan pemasaran yang dilakukan oleh para pemasar. Oleh karena itu peran media massa sangat penting dalam membangun kesadaran kolektif dari pasar/warga terhadap kehadiran produk tersebut.

Adapun target atau capaian yang ingin dicapai adalah terciptanya 1 dialog interaktif dengan pemerintah negara dan kelompok masyarakat yang sadar akan inovasi. Target selanjutnya pada bulan ke 4 sudah direncanakan penerapan WEBSITE Negeri Kedah. Melalui kegiatan PkM tim penyusun yang terdiri dari 2 (dua) program studi yaitu Prodi Ilmu Pemerintahan dan Prodi Teknik Informatika tentunya dapat memperkaya aspek keilmuan tim penyusun khususnya di bidang Teknologi Informasi Pemerintahan. kursus yang diajarkan oleh ketua tim, dan Kursus Perbandingan Pemerintahan yang dimaafkan oleh anggota tim. Sehingga diharapkan PkM ini dapat menghasilkan tambahan eksternalitas berupa publikasi jurnal baik secara nasional maupun internasional .

Berikut dokumentasi hasil FGD terkait diskusi dengan mitra dan masyarakat di Negeri Kedah Malaysia:



Gambar.1 Dokumentasi PkM Di Negeri Kedah, Malaysia 2023

## SIMPULAN

Pemerintah Malaysia selalu terbuka terhadap reformasi pelayanan publik dan memiliki sejarah panjang dalam memperkenalkan inovasi untuk meningkatkan operasional banyak organisasinya. aplikasi pemerintah menjangkau masyarakat dalam jumlah besar dan terus bertambah dengan cara yang lebih nyaman. Tulisan ini akan melihat prioritas penciptaan kebaruan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Malaysia dengan menciptakan berbagai inovasi yang memanfaatkan E-Government. Namun, hingga saat ini layanan E-Government di Malaysia masih terbatas dan penggunaannya masih rendah, dimana desain portal resmi e-pemerintah tidak memungkinkan warga untuk bernavigasi dengan mudah atau mengakses layanan yang ditawarkan menggunakan perangkat seluler mereka sementara pada tahun 2015, pemerintah menargetkan E-Government sebagai inovasi terbaru. Telah banyak upaya dan pengeluaran selama lebih dari 10 tahun untuk memperkenalkan mode E-Government dalam memberikan layanan di dalam dan antar organisasi pemerintah, dan antara organisasi pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha. Reformasi ini telah mempengaruhi banyak kegiatan dan proses pemerintahan di tingkat nasional dan daerah. Pengabdian ini berlangsung di Negara Bagian Kedah dengan sasaran kelompok masyarakat dan tokoh desa. Metode yang digunakan adalah Focus Group Discussion dengan memaksimalkan pertukaran informasi, strategi pembangunan, best practice inovasi pemerintah sebagai pembanding dan menyerap aspirasi kelompok sasaran dalam pengembangan inovasi di Negara Bagian Kedah.

Tulisan ini mengevaluasi apakah penerapannya inovasi E-Government telah mencapai tujuannya dengan efektif di Malaysia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan memudahkan penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat Malaysia sangat membutuhkan perubahan yang akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap sistem pemerintahan yang ada.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih memungkinkan Anda mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan terutama kepada Rektor Universitas Islam Riau dan mitra pengabdian masyarakat internasional yaitu Schools Government Universiti Utara Malaysia.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abd Hamid, S. N. I., Romle, A. R., & Mansor, M. H. (2015). Realistic agendas for future of e-government implementation in Malaysia. *Research Journal of Social Sciences*, 8(5), 913.
- Abdullah, N. R. W., Mansor, N. B., & Hamzah, A. (2013). Keeping ahead of the game: Innovations and challenges in e-government in Malaysia. *The Economic and Labour Relations Review*, 24(4), 549-567.
- Ahmad, M., Omar, M., Yasin, A., & Ibrahim, H. (2018). A Measurement Model of Information Sharing in E-Government Services: A Case Study of Kedah, Malaysia.
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150.
- Asa'd M., B. Khazaei, B. Akhgar & Ja'far, A. (2016). Pentingnya Integrasi Pelayanan dalam Implementasi e- Government. *Konferensi Internasional Sistem Informasi dan Komunikasi (ICICS) ke-7 2016*.
- Hietala, M. (1983). The diffusion of innovations: Some examples of finnish civil servant's professional tours in Europe. *Scandinavian Journal of History*, 8(1-4), 23-36. <https://doi.org/10.1080/03468758308579015>
- Jazimin Zakaria, & Sity Daud. (2018). Menelusuri Pendemokasian Di Malaysia : Impak Terhadap Pencapaian Intergasi Nasional. *E-Academia Journal*, 7(1), 1-14.
- Kaliannan, M., Awang, H. & Raman, M. (2007). Adopsi teknologi di sektor publik: studi eksplorasi e-Government di Malaysia. *Prosiding Konferensi Internasional Pertama tentang Teori dan Praktik Tata Kelola Elektronik*, hal. 221-224.
- Maznorbalia, A. S., & Awalluddin, M. A. (2021). Users acceptance of E-government system in sintok, Malaysia: applying the UTAUT model. *Policy & Governance Review*, 5(1), 6681.
- Prasetyo Galih Antonius, & Suropto. (2014). *Handbook Inovasi Administrasi Negara Lembaga Administrasi Negara (Pusat Intan-Dian-Lan)* (Vol. 1). [www.inovasi.lan.go.id](http://www.inovasi.lan.go.id)
- T.Almarabeh, & A.AbuAli. (2010) Kerangka Umum e-Government: Definisi, Kedewasaan, Tantangan, Peluang, dan Kesuksesan. *Jurnal Penelitian Ilmiah Eropa*, 39 (1), 29-42.