JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i2
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 19 Oktober 2025 | **Revised:** 10 November 2025 | **Accepted:** 20 November 2025

Implementasi Penggunaan Aplikasi E-Kir Kota Bekasi dalam Peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kota Bekasi

Winna Wira Diana[1], Iwan Kurniawan Subagja[2], Azis Hakim[3]
[1]Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, awiawira30@gmail.com
[2]Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, iwankurniawan@unkris.ac.id
[3]Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, dr_azishakim@yahoo.ac.id

Corresponding Author: awiawira30@gmail.com[1]

Abstract: *The development of information technology has driven local governments to introduce innovations aimed at enhancing efficiency and transparency in public services. One such innovation is the use of the E-KIR application by the Bekasi City Department of Transportation as a digital system for motor vehicle inspection. This study focuses on evaluating the implementation of the E-KIR policy by applying George C. Edwards III's theory, which includes four elements: communication, resources, the disposition of implementers, and bureaucratic structure. A descriptive qualitative method was employed through interviews, observations, and document analysis. The findings indicate that E-KIR has had a positive impact by accelerating administrative processes and reducing queues. However, issues remain related to communication and digital infrastructure. Therefore, it is recommended that the government enhance public outreach, improve infrastructure, and strengthen inter-sectoral coordination to support the sustainability of digital transformation.*

Keywords: *E-KIR, Policy Implementation, Public Services, Department of Transportation, Digitalization of Government.*

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah daerah untuk memperkenalkan inovasi guna meningkatkan efisiensi serta keterbukaan dalam pelayanan publik. Salah satu contoh inovasi ini adalah penggunaan aplikasi E-KIR oleh Dinas Perhubungan Kota Bekasi sebagai sistem digital untuk uji kendaraan bermotor. Penelitian ini berfokus pada evaluasi pelaksanaan kebijakan E-KIR dengan menerapkan teori George C. Edwards III, yang meliputi empat elemen: komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa E-KIR memberikan efek positif dengan mempercepat proses administrasi dan mengurangi jumlah antrian. Namun, ada beberapa masalah terkait dengan komunikasi dan infrastruktur digital. Oleh sebab itu, disarankan agar pemerintah meningkatkan sosialisasi,

memperbaiki infrastruktur, serta memperkuat koordinasi antar sektor untuk mendukung keberlanjutan transformasi digital.
Kata Kunci: E-KIR, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Dinas Perhubungan, Digitalisasi Pemerintahan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Baik pada tingkat pusat maupun daerah, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang berkualitas, efisien, efektif, serta transparan bagi semua warga. Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang cepat, masyarakat semakin mengharapkan pelayanan publik yang lebih baik. Mereka ingin layanan yang cepat dan tepat, tetapi juga menginginkan akses yang mudah dan kepastian hukum dalam semua proses administrasi yang ada. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi, terutama melalui digitalisasi dalam pelayanan publik. Upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan standar pelayanan publik tidak lepas dari prinsip good governance (Dwiyanto, 2006).

Digitalisasi menjadi langkah strategis bagi pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna mempercepat birokrasi, memperluas layanan, serta meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas. Salah satu contoh nyata dari digitalisasi dalam pelayanan publik adalah penggunaan aplikasi online untuk berbagai urusan pemerintah, termasuk izin, administrasi kependudukan, dan pemeriksaan kendaraan bermotor. Langkah ini sejalan dengan kebijakan nasional dalam mewujudkan e-government, yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional E-Government, serta diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dengan kemajuan teknologi, e-government muncul sebagai langkah penting untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan (Indrajit, 2002).

Tantangan Layanan Digital: Studi Kasus Layanan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi (Budiarjo, 2021) Kendala dan tantangan dalam layanan administrasi kependudukan digital di Bekasi Melalui studi kasus; berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan di Bekasi Temuan mengindikasikan beberapa hambatan seperti tidak seluruh masyarakat memiliki akses internet, ketidakadaan alat (smartphone), rendahnya literasi digital, serta perlu adanya penyesuaian terhadap kebijakan dan sistem internal pemerintah.

Dalam bidang transportasi, digitalisasi juga menjadi hal yang sangat penting. Dinas Perhubungan daerah memiliki peran krusial dalam menjamin keamanan, keselamatan, dan kondisi teknis kendaraan bermotor yang beroperasi di wilayah tersebut. Salah satu layanan yang diberikan adalah uji kendaraan bermotor (KIR), yang bertujuan untuk memastikan kendaraan umum dan barang memenuhi standar teknis dan layak jalan. Layanan ini sangat penting karena berkaitan dengan keselamatan pengemudi dan pengguna jalan lainnya. Namun, pelaksanaan sistem uji KIR secara konvensional sering mengalami berbagai masalah, seperti antrian yang panjang, proses yang lambat, dan kemungkinan praktik yang tidak transparan.

Sebagai tanggapan terhadap masalah ini, Pemerintah Kota Bekasi, melalui Dinas Perhubungan, telah mengembangkan dan menerapkan aplikasi E-KIR (Elektronik KIR). Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan, memperpanjang, dan memeriksa jadwal uji kendaraan secara online tanpa harus datang ke lokasi pengujian. Dengan sistem digital ini, diharapkan pelayanan menjadi lebih efisien, transparan, dan akuntabel, selaras dengan semangat reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Namun, saat mengimplementasikan aplikasi E-KIR, masih ada beberapa masalah yang muncul. Beberapa isu yang ditemukan meliputi kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara penggunaan aplikasi, infrastruktur digital yang terbatas di beberapa lokasi, serta perbedaan

kesiapan sumber daya manusia di Dinas Perhubungan. Selain itu, tidak semua warga memiliki tingkat literasi digital yang cukup, terutama di kalangan pengemudi angkutan umum dan pemilik kendaraan yang terbiasa dengan sistem manual. Oleh karena itu, harus dilakukan kajian yang mendalam tentang penerapan aplikasi E-KIR, tidak hanya dari segi teknis, tetapi juga dari sisi kebijakan publik yang melibatkan banyak faktor yang mendukung dan yang menghambat.

Penilaian Terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan Model Kematangan E-Government: Studi Kasus Kota Bekasi (Sintia Nursafitri & Riyanto Jayadi, 2022) Tinjauan terhadap kematangan sistem e-government di Bekasi Penelitian melalui survei kepada 44 lembaga pemerintah di Bekasi menggunakan model E-Government Maturity (domain, aspek, indikator) Kota Bekasi memperoleh penilaian "Baik" dengan skor 2,78. Akan tetapi, ada 16 indikator menunjukkan hasil yang kurang memuaskan, yang memperlihatkan adanya kesempatan untuk meningkatkan, khususnya dalam aspek teknologi, integrasi, dan kematangan lembaga.

Dalam studi kebijakan publik, pelaksanaan merupakan tahap yang sangat krusial, sebab keberhasilan suatu kebijakan ditentukan tidak hanya oleh proses perumusannya, tetapi juga oleh cara kebijakan itu diterapkan di lapangan. Salah satu teori yang sering dipakai untuk menganalisis keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah teori (George C. Edwards III, 1980) yang menyoroti empat faktor penting untuk keberhasilan penerapan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi.

Teori ini menjadi fondasi penting untuk memahami cara Dinas Perhubungan Kota Bekasi menjalankan kebijakan penggunaannya terhadap aplikasi E-KIR, serta dampak dari empat faktor tersebut terhadap efektivitas layanan publik yang disediakan. Faktor yang pertama yakni aspek komunikasi, keberhasilan aplikasi E-KIR sangat tergantung pada seberapa jelas informasi tentang sistem ini dapat disampaikan kepada semua pihak, termasuk pegawai Dishub dan masyarakat yang menggunakan layanan. Jika sosialisasi kurang atau komunikasi tidak efektif, hal ini bisa menimbulkan kesalahpahaman serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam pemakaian aplikasi.

Inovasi Layanan Publik Berdasarkan Aplikasi e-OPen di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bekasi (Turahmawati & Suryani, 2020) Inovasi layanan publik melalui aplikasi e-OPen di Dinas Kependudukan & Catatan Sipil Bekasi; hambatan dan dukungan dalam pelaksanaan Kualitatif, analisis deskriptif; lokasi: Bekasi Mendapati bahwa aplikasi ini memudahkan dan mempercepat proses administrasi. Namun, ada beberapa kendala seperti rendahnya literasi digital masyarakat, masalah teknis, dan kesiapan sumber daya manusia dari instansi yang bersangkutan. Kebijakan publik memiliki peranan yang sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat (Winarno, 2012). Inovasi ini terlihat dalam program E-Uji KIR di Surabaya (Septianti & Prabawati, 2018) serta aplikasi E-KIR di Surakarta (Maulana et al, 2022), yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan uji kendaraan bermotor.

Faktor kedua adalah sumber daya, yang mencakup ketersediaan tenaga kerja yang terampil, teknologi yang diperlukan, dan dukungan dana. Kebijakan berbasis teknologi tidak dapat berjalan maksimal tanpa adanya sumber daya yang memadai. Dalam kasus E-KIR, kesiapan pegawai untuk menggunakan sistem dan kestabilan internet sangat penting. Selanjutnya, faktor ketiga disposisi atau sikap dari para pelaksana juga berperan, yaitu sejauh mana pegawai memiliki niat dan motivasi untuk melaksanakan kebijakan dengan baik. Sikap yang positif dan kemauan untuk beradaptasi dengan inovasi digital adalah kunci agar aplikasi E-KIR dapat diimplementasikan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Faktor terakhir adalah struktur birokrasi, yang berkaitan dengan bagaimana pengaturan sistem organisasi, tugas, dan prosedur kerja. Struktur yang terlalu kaku dan hierarkis dapat menghalangi pelaksanaan kebijakan, sedangkan struktur yang lebih fleksibel dan adaptif dapat mempercepat hasil. Dalam hal ini, koordinasi antara pimpinan, petugas teknis, dan pengembang aplikasi sangat penting agar sistem dapat berfungsi dengan baik dan terintegrasi.

Efektivitas Inovasi Layanan Publik Berbasis Digital: Studi Kasus Layanan Kependudukan di Pemerintah Daerah Indonesia (Al-Muttaqin & Nugroho, 2023) Efektivitas inovasi dalam pelayanan publik digital untuk penduduk non-permanen di pemerintah lokal Surakarta Analisis kualitatif deskriptif: wawancara, observasi, analisis dokumen Program berbasis digital mampu meningkatkan kualitas layanan dan data administrasi untuk penduduk non-permanen; penggunaan saluran online dan offline membantu menjangkau masyarakat yang belum sepenuhnya digital. Namun, terdapat tantangan dalam hal monitoring, pemenuhan harapan masyarakat, serta infrastruktur.

Selain keempat faktor tersebut, konteks sosial dan karakteristik masyarakat di Kota Bekasi juga merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi keberhasilan implementasi E-KIR. Dengan Kota Bekasi yang memiliki populasi tinggi dan mobilitas yang tinggi, Kota Bekasi menghadapi tantangan tersendiri dalam menyediakan layanan publik yang efisien dan cepat. Namun, dengan tingginya tingkat adopsi teknologi di masyarakat urban, ini menjadi kesempatan bagi pemerintah daerah untuk memperkuat inovasi digital dalam transportasi. Sehingga, penelitian ini penting untuk dilakukan karena bisa memberikan gambaran empiris tentang bagaimana kebijakan digital diterapkan di tingkat daerah, serta sejauh mana kebijakan tersebut membantu meningkatkan efektivitas layanan publik.

METODE

Penelitian ini mengambil pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode tersebut dipilih karena baik untuk memahami fenomena sosial dari perspektif para pelaku kebijakan dan pengguna layanan secara mendalam. Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dari berbagai pihak yang terlibat, seperti pegawai Dinas Perhubungan, penguji kendaraan, dan masyarakat pengguna layanan E-KIR. Analisis dilakukan dengan memeriksa data melalui empat elemen teori implementasi kebijakan Edwards III, sehingga gambaran menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerapan sistem digital dapat diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh (Edwards III, 1980) menjelaskan bahwa keberhasilan suatu kebijakan publik sangat dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), disposisi atau sikap pelaksana (*disposition*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Dalam konteks penelitian ini, teori tersebut digunakan untuk menganalisis sejauh mana implementasi aplikasi E-KIR Kota Bekasi berjalan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Bekasi, khususnya pada pelayanan uji berkala kendaraan bermotor.

1. Komunikasi

Faktor komunikasi berkaitan dengan bagaimana informasi mengenai kebijakan dan pelaksanaannya disampaikan kepada seluruh pihak yang terlibat, baik internal (pegawai) maupun eksternal (masyarakat pengguna layanan). Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Kota Bekasi, Zeno Bachtiar diketahui bahwa sosialisasi penggunaan aplikasi E-KIR telah dilakukan melalui media sosial UPTD di 12 Kecamatan dan per bidang yang ada pada Dinas Perhubungan Kota Bekasi, spanduk, serta penjelasan langsung di kantor pelayanan. Namun, sebagian masyarakat masih belum memahami secara menyeluruh prosedur penggunaan aplikasi, terutama pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi digital.

Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi vertikal dan horizontal dalam implementasi E-KIR perlu terus diperkuat. Edwards III menegaskan bahwa komunikasi yang tidak jelas dan tidak konsisten dapat menyebabkan kesalahan interpretasi kebijakan. Dalam hal ini, perlu strategi komunikasi publik yang lebih terarah, seperti penyuluhan digital, panduan

visual, atau video tutorial agar masyarakat lebih mudah memahami proses pendaftaran dan perpanjangan KIR secara daring.

2. Sumber Daya

Implementasi kebijakan akan sulit berjalan tanpa dukungan sumber daya yang memadai. Sumber daya dimaksud mencakup sumber daya manusia (SDM), fasilitas teknologi, anggaran, serta waktu. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Kota Bekasi Zeno Bachtiar menunjukkan bahwa ketersediaan SDM di Dinas Perhubungan Kota Bekasi cukup mendukung, karena sebagian besar petugas sudah mendapatkan pelatihan penggunaan aplikasi. Namun, masih terdapat keterbatasan dalam hal fasilitas teknis, seperti jaringan internet yang tidak stabil dan perangkat komputer di beberapa unit pelayanan yang belum sepenuhnya modern. Menurut Edwards III, lemahnya sumber daya dapat menjadi faktor penghambat utama implementasi. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan berkelanjutan serta optimalisasi sarana digital untuk memastikan pelayanan berbasis aplikasi berjalan lancar tanpa kendala teknis.

3. Disposisi (Sikap Pelaksana)

Faktor disposisi atau sikap pelaksana berhubungan dengan komitmen, motivasi, dan kesediaan aparat pelaksana kebijakan untuk menjalankan program sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara Kepala Dinas Perhungan Kota Bekasi Zeno Bachtiar sebagian besar pegawai memiliki sikap positif terhadap penerapan aplikasi E-KIR. Mereka menganggap sistem ini mempermudah proses pelayanan dan mengurangi antrian masyarakat di kantor uji KIR. Namun, masih ada beberapa pegawai yang merasa terbebani karena harus menyesuaikan diri dengan sistem digital baru yang menggantikan sebagian proses manual. Edwards III menegaskan bahwa sikap pelaksana yang positif dapat menjadi faktor pendorong keberhasilan implementasi. Oleh karena itu, dukungan dari pimpinan dan motivasi kerja pegawai perlu dijaga, misalnya melalui pemberian apresiasi terhadap pegawai yang adaptif terhadap inovasi digital dan pelibatan aktif dalam proses evaluasi aplikasi.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi menentukan sejauh mana proses implementasi dapat dijalankan secara efektif dan efisien. Struktur yang jelas, prosedur kerja yang sederhana, dan koordinasi yang baik antarbagian akan mempercepat tercapainya tujuan kebijakan. Dalam implementasi E-KIR, Dinas Perhubungan Kota Bekasi telah membentuk tim teknis khusus yang menangani pengoperasian dan pemeliharaan sistem aplikasi. Hal ini merupakan langkah positif dalam menciptakan pembagian tugas yang jelas. Namun, dari sisi koordinasi antarbagian, masih ditemukan beberapa hambatan, misalnya dalam hal integrasi data antarinstansi dan tindak lanjut terhadap laporan kendala dari masyarakat. Menurut (Edwards III,1980), struktur birokrasi yang terlalu kaku dapat memperlambat implementasi. Oleh karena itu, perlu adanya mekanisme koordinasi lintas bagian yang lebih fleksibel dan responsif, termasuk penguatan sistem pelaporan dan perbaikan digital secara cepat.

Dari keempat faktor di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi E-KIR di Kota Bekasi sudah berjalan cukup baik, terutama dari aspek sikap pelaksana dan dukungan sumber daya manusia. Namun, tantangan utama masih terletak pada aspek komunikasi dan infrastruktur teknologi yang perlu diperkuat agar pelayanan publik berbasis digital dapat mencapai tingkat efektivitas yang optimal. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat pandangan Edwards III bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik tidak hanya bergantung pada isi kebijakan itu sendiri, tetapi juga pada bagaimana kebijakan tersebut dijalankan di lapangan, dengan memperhatikan koordinasi antaraktor, kejelasan informasi, ketersediaan sumber daya, serta komitmen pelaksana.

Walaupun penggunaan aplikasi E-KIR di Dinas Perhubungan Kota Bekasi telah memberikan peningkatan dalam layanan publik, masih terdapat berbagai hambatan dalam pelaksanaannya di lapangan. Banyak pengguna yang mengeluhkan aplikasi sering mengalami

masalah teknis seperti error atau tidak bisa diakses, terutama saat mendaftar dan memasukkan dokumen. Selain itu, kurangnya jaringan internet di beberapa daerah serta pemahaman masyarakat yang minim terhadap prosedur digital juga menghambat penggunaan aplikasi ini.

KESIMPULAN

Penerapan aplikasi E-KIR di Dinas Perhubungan Kota Bekasi adalah langkah krusial untuk meningkatkan efektivitas layanan publik dalam bidang transportasi. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat lebih mudah melakukan pendaftaran, perpanjangan, dan pengecekan jadwal uji kendaraan secara online, sehingga layanan menjadi lebih cepat dan efisien.

Menurut teori dari (Edwards III, 1980), keberhasilan pelaksanaan dipengaruhi oleh empat faktor utama. Komunikasi publik perlu ditingkatkan untuk menjangkau masyarakat yang memiliki kemampuan literasi digital yang rendah. Sumber daya manusia cukup siap, walaupun masih ada masalah teknis dan infrastruktur digital yang harus diatasi. Disposisi pelaksana menunjukkan adanya komitmen yang positif terhadap segala inovasi, sedangkan struktur birokrasi membutuhkan koordinasi yang lebih baik antar bagian.

Secara keseluruhan, pelaksanaan E-KIR berjalan dengan baik dan berdampak positif pada peningkatan kualitas layanan publik. Namun, untuk memastikan keberhasilan yang berkelanjutan, perlu ada penguatan dalam komunikasi publik, peningkatan infrastruktur digital, serta birokrasi yang responsif dan kolaboratif terhadap perubahan teknologi.

Saran

Penulis memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan performa aplikasi E-KIR dan meningkatkan layanan publik, sebagai berikut:

1. Peningkatan Keandalan Sistem: Pemerintah daerah harus secara rutin melakukan pemeliharaan dan pembaruan sistem sehingga aplikasi dapat terhindar dari gangguan teknis.
2. Penguatan Infrastruktur Digital: Penyediaan jaringan internet yang handal dan perangkat pendukung di tempat layanan sangat penting agar layanan tetap berjalan baik, baik secara daring maupun langsung.
3. Pelatihan dan Pendampingan untuk Warga: Mengadakan sosialisasi dan pelatihan sederhana langsung untuk masyarakat agar mereka lebih memahami cara menggunakan aplikasi E-KIR.
4. Peningkatan Kolaborasi Internal: Memperkuat komunikasi antar unit di Dinas Perhubungan perlu dilakukan agar pengaduan dapat ditangani dengan cepat dan sistem dapat diperbaiki bila terjadi masalah.
5. Evaluasi Secara Berkala: Melakukan penilaian rutin terhadap kinerja aplikasi dan tingkat kepuasan pengguna untuk menjadi dasar perbaikan layanan di masa yang akan datang.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan aplikasi E-KIR bisa berfungsi dengan lebih baik, efisien, dan menjadi model inovasi layanan publik digital yang berkelanjutan bagi daerah lainnya.

REFERENSI

Al-Muttaqin, F. A., & Nugroho, R. A. (2021). Effectiveness of Digital-Based Public Service Innovation: Case Study of Population Services in Indonesia's Local Government. *Jurnal Administrasi and Public Policy, 6(2), 89–103*. Hasanuddin University. https://journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp/article/view/11802

Budiarjo. (2021). Challenges of Digital Services: Case Study of Citizenship Administrative Services in Bekasi City. *Proceedings of the Indonesian Association for Public Administration* (IAPA) Conference, 4(1), 77–86. https://jurnal.iapa.or.id/proceedings/article/view/1223

Dwiyanto, A. (2006). *Achieving Good Governance Through Public Services.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy.* Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.

Indrajit, R. E. (2002). Electronic Government: *Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.* Yogyakarta: Andi Offset.

Maulana, T. R., Subarno, A., & Akbarini, N. R. (2022). Penerapan Aplikasi "E-KIR Dishub Solo" di Dinas Perhubungan Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Administrasi Publik (JIKAP),* 7(1), 34–45. Universitas Sebelas Maret. https://jurnal.uns.ac.id/JIKAP/article/view/60683

Nursafitri, S., & Jayadi, R. (2023). Evaluation of Electronic-Based Government System Using The E-Government Maturity Model: Case Study of Bekasi City. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik (JMP), 5(1), 12–22*. Politeknik Gunakarya Indonesia. https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/jmp/article/view/12455

Septianti, F. S., & Prabawati, I. (2018). Implementasi Program E-Uji KIR di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Tandes Kota Surabaya. Publika: *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 6(8),* 1–11. Universitas Negeri Surabaya. https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/26902

Turahmawati, L., & Suryani, E. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi e-OPen di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. Kybernan: *Jurnal Studi Kepemerintahan, 5(2), 65–78*. Universitas Islam 45 Bekasi. https://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/kybernan/article/view/4527

Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).