

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK
MASYARAKAT KOTA SURABAYA DALAM PERSPEKTIF *GOOD
GOVERNANCE***

TESIS



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Yurike Siti Mariyam

02040422027

DOSEN PEMBIMBING I:

Dr. Hj. Anis Farida., S.Sos., S.H., M.H
197208062014112000

DOSEN PEMBIMBING II:

Dr. Khoirul Yahya, S.Ag., M.Si
197202062007101000

PASCASARJANA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda Tangan di Bawah Ini:

Nama : Yurike Siti Mariyam Ayuningtiyas Sumpono

Nim : 02040422027

Prodi : Magister Hukum Tata Negara

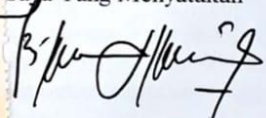
Judul Tesis : Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik
Masyarakat Kota Surabaya dalam Perspektif *Good
Governance*

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 08 November 2023



Saya Yang Menyatakan


Yurike Siti Mariyam AS

02040422027

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Yurike Siti Mariyam Ayuningtiyas Sumpono
Nim : 02040422027
Prodi : Magister Hukum Tata Negara
Judul Tesis : Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik
Masyarakat Kota Surabaya dalam Perspektif *Good Governance*

Tesis yang telah ditulis ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti ujian.

Surabaya, 08 November 2023

Dosen Pembimbing 1



Dr. Hj. Anis Farida., S.Sos., S.H., M.H
197208062014112000

Dosen Pembimbing 2



Dr. Khoirul Yahya, S.Ag., M.Si
197202062007101000

PENGESAHAN PENGUJI

Tesis yang ditulis oleh Yurike Siti Mariyam Ayuningtiyas Sumpono, NIM 02040422027 ini telah dipertahankan di depan sidang majelis munaqasah tesis UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Jum'at tanggal 1 Desember 2023 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program pascasarjana strata dua dalam Program Studi Magister Hukum Tata Negara.

Majelis Sidang Munaqasah:

Ketua Penguji

Dr. Hj. Anis Farida, S.Sos., S.H., M.H
NIP. 197208062014112000

Sekretaris Penguji

Dr. Khoirul Yahya, S.Ag., M.Si
NIP. 197202062007101000

Penguji I

Prof. Dr. H. Fathom Hasvim, M.Ag.
NIP. 195601101987031001

Penguji II

Dr. H. Privo Handoko SS, S.H., M.Hum.
NIP. 196602122007011049

Surabaya, 1 Desember 2023

Mengesahkan,

Program Pascasarjana

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Direktur Pascasarjana,



Prof. H. Masdar Hilmi, M.Ag., Ph.D
NIP. 197103021996031002



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Yurike Siti Mariyam Ayuningtiyas Sumpono
NIM : 02040422027
Fakultas/Jurusan : Magister Hukum Tata Negara
E-mail address : yurikesitimariyam@yahoo.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul : Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik Masyarakat Kota

Surabaya dalam Perspektif Good Governance beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 28 November 2023

Yurike Siti Mariyam AS

ABSTRAK

Tesis ini merupakan hasil penelitian dengan judul “Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya dalam Perspektif *Good Governance*”. Tesis ini ditulis untuk menjawab pertanyaan yang dituangkan dalam dua rumusan masalah yaitu: 1. Bagaimana Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya? dan 2. Bagaimana Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* di Surabaya dalam Perspektif *Good Governance*

Data penelitian ini dihimpun dengan menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori *Good Governance* dalam pengembangan pelayanan public. Penelitian ini dilakukan di pemerintah kota Surabaya lebih tepatnya di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dan Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan realis dan *sosilogical jurisprudence*. Penelitian ini mengeksplorasi penerapan *e-government* dalam pelayanan publik masyarakat Kota Surabaya dengan fokus pada perspektif *good governance*. Mengacu pada regulasi Perwali Surabaya No. 45 tahun 2022, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana implementasi *e-government* mendukung prinsip-prinsip *good governance*. Melalui metode penelitian hukum empiris, penulis menganalisis kebutuhan masyarakat, keamanan informasi, partisipasi masyarakat, dan kesiapan infrastruktur teknologi informasi. Penulis juga memeriksa efek sosial dan ekonomi dari penerapan *e-government* serta tingkat keterlibatan dan pemahaman masyarakat terhadap layanan-layanan digital.

Hasil penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang sejauh mana *e-government* di Kota Surabaya mencapai prinsip-prinsip *good governance*. Implikasi temuan ini diharapkan dapat memperkaya kebijakan pemerintah dalam memajukan sistem *e-government* yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan model *e-government* yang mempromosikan *good governance* dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya.

Kata Kunci: *E-Government*, Pelayanan Publik, *Good Governance*

DAFTAR ISI

COVER DALAM	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI	iv
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	v
PENGESAHAN PENGUJI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Kerangka Teoritik	7
G. Penelitian Terdahulu	15
H. Metode Penelitian	17
I. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II TINJAUAN TEORI <i>GOOD GOVERNANCE</i> DALAM PELAYANAN PUBLIK.....	21
A. Teori <i>Good Governance</i>	21
B. Pengembangan Pelayanan Publik	30
C. Industri 4.0 dalam Birokrasi	47
BAB III PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK MASYARAKAT KOTA SURABAYA	55
A. Pemerintah dan Perlindungan Privasi.....	55
B. Kebijakan Penerapan <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya.....	62
BAB IV PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI SURABAYA DALAM PERSPEKTIF <i>GOOD GOVERNANCE</i>	82
A. Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis <i>E-Government</i> di Kota Surabaya menurut Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 4 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.....	82
B. Pelayanan Publik Berbasis <i>E-Government</i> di Kota Surabaya dalam Perspektif <i>Good Governance</i>	94
BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Abdul Sabaruddin, Manajemen kolaborasi dalam Pelayanan Publik, Yogyakarta: Garaha Ilmu, 2015
- Achmad Djunaedi, Integrasi E-Government: Tantangan, Kebijakan Dan Implementasi, Seminar Pelayanan Publik Dan E-Government, Dalam Seminar Pelayanan Publik Dan E-Government Jakarta: Bappenas, 2008
- Afriva Khaidir, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Jakarta: Scheme for Academic Mobility and Exchange, 2017
- Agus, "Pelopori E-Government, Pemkot Surabaya Sudah Ciptakan Ratusan Aplikasi" <https://surabaya.go.id/id/berita/46981/test-post>, diakses tanggal 25 Oktober 2023
- Ahmad Taufik, Pengantar Teknologi Informasi, Banyumas: Pena Persada, 2021
- Alhamid Thalha, Instrumen Pengumpulan Data, Sorong: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri, 2019
- Andi Rasyid Pananrangi, Etika Birokrat, Makassar: SAH Media, 2017
- Astika Sitti, Kajian Literatur dan Teori Sosial dalam Penelitian, Yogyakarta: Penerbit Gawe Buku, 2019
- Chairul Basrun Umanailo, Buku Ajar Sosiologi Hukum, Kediri: Fam Publishing, 2016
- Danar Retno Sari, Adopsi Dimensi Budaya Pada Model Penerimaan Teknologi: Studi Literatur, 103
- David Goldblatt, Teori Teori Sosial Kontemporer Paling Berpengaruh, Yogyakarta: IRCiSoD, 2019
- Dayat suryana, Mengenal Teknologi: Teknologi Informasi, Jakarta, Independent Publishing, 2012
- Development in Practice Governance: The World Bank's Experience, Washington D.C: A World Bank Publication, 1994
- Dinkominfo Kota Surabaya, Penetapan Petunjuk Teknis Pengembangan dan Pemeliharaan Aplikasi di Lingkungan Pemerintahan Daerah, Surabaya: Dinkominfo, 2020
- Eka Sari Dina, Implementasi Kebijakan System Informasi Kinerja Aparatur Secara Elektronik (E-Sikap) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau, Riau: Universitas Riau, 2021
- Eko Handoyo, Kebijakan Publik, Semarang: Widya Karya, 2012
- Fithriatus Shalihah, Sosiologi Hukum, Depok: Raja Grafindo Persada, 2017
- Gerald F. Gaus, Handbook Teori Politik, Bandung, Nusa Media, 2019
- Hadi, "Evaluasi Penerimaan Forum Teknologi Internet Berbasis Web Pemerintah Kabupaten Ngawi" Tesis -- Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2019
- Hans Kelsen, Teori Hukum Murni, terjemah buku theory of law, Bandung: Nusa Media, 2014
- Henk Addink, Good Governance: Concept and Context, Oxford: oxford university press, 2019
- Hery Nuryanto, Sejarah Perkembangan Teknologi Komunikasi dan Informasi,

- Jakarta: Balai Pustaka, 2012
- Ilmar Aminuddin, *Hukum Tata Pemerintahan*, Jakarta: Prenada Media Group, 2016
- Inu Kencana, *pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung: Refika Aditama, 2017
- Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi Dan Konstitusionalisme Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010
- Juniarto Ridwan, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Layanan Publik*, Bandung: Nuansa Cendekia, 2019
- Listra Firgia, *Era Digital: Dampak dan Potensi Teknologi Informasi*, Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2023
- Mardiasmo, *Akuntansi Sector Publik*, Yogyakarta: Andi, 2009
- Miftah Thoha, *Birokrasi dan Dinamika Kekuasaan*, Jakarta: Kencana: 2014
- Mochammad Chazienul Ulum, *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*, Malang, Universitas Brawijaya Press, 2018
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003
- Muh. Fahrurrozo, *Entrepreneurship & Digitalisasi: Mengembangkan Bisnis Di Era 5.0*, Lombok: Universitas Hamzanwadi Press, 2023
- Muhammad arif, *Profil Internet Indonesia 2022*, Jakarta: APJII, 2022
- Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2020
- Muhammad Syahrudin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum: Kajian Penelitian Normative, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi dan Tesis*, Riau: DOTPLUS Publisher, 2022
- Muslim Mufti, *Teori-Teori Politik*, Bandung, Pustaka Setia, 2019
- Nur Muhammad, *Faktor Sukses Penerapan E-Government Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (Siks-Ng) Di Kabupaten Gowa*, Makassar: Universitas Muhammadiyah, 2021
- Pandji Santosa, *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: Refika Aditama, 2008
- Pietro Costa, *The Rule of Law: History, Theory and Criticism*, Italia: Springer, 2007
- Pratiwi Lukman Juwita, *Efektivitas E-Government Dalam Sistem Pengelolaan Keuangan Desa (Siskeudes) Di Desa Paconne Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu*, Makassar: Universitas Hsanuddin, 2021
- Pulus Kurniawan, *smart leadership*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2017
- Riskin Hidayat, *Investasi Berbasis Teknologi Informasi dan Kinerja UMKM: Kajian Teori Investasi dan Technology Acceptance Model*, Pekalongan: Penerbit NEM, 2022
- Riyadipura Angga, *Implementasi E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Studi Deskriptif Mengenai E-Government Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Tangerang*, Bandung: Universitas Islam Bandung, 2014
- Soedarmayanti, *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) dalam rangka Otonomi Daerah. Upaya membangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui keronstruksi dan pemberdayaan*, Bandung: Mamdarmaju, 2003
- Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012
- Soni Harison, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayan Publik Pada Dinas*

- Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar Provinsi Jawa Barat, Bandung: Universitas Pasundan, 2020
- Sukrisno Agoes, Bunga Rampai Akuntansi Publik, Jakarta: Unitomo Press, 2020
- Suparman, Sistem Pemerintahan, Jakarta: PT. Balai Pustaka, 2012
- Suprihatini Amin, Mengenal Pemerintahan Indonesia, Klaten: Penerbit Cempaka Putih, 2018
- Tarjo, Metode Penelitian administrasi, Aceh: Syiah Kuala University Press, 2021
- Thoha Miftah, Birokrasi dan Dinamika Kekuasaan, Jakarta: Penerbit Kencana, 2016
- Titik Triwulan Tutik, Hukum Tata Usaha Negara dan Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara Indonesia, Jakarta: Kencana, 2011
- Vita Elysia, Ake Wihadanto, dan Sumartono, Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Indonesia, dalam Seminar Optimalisasi Peran Sains Dan Teknologi Untuk Mewujudkan Smart City, Banten: UT, 2017
- World Bank, Developmant in Practice Governance: The WorldBank's Experience, (Washington D.C: A World bank Publication, 1994)
- Zainuddin Maliki, Sosiologi Politik: Makna Kekuasaan dan Transformasi Politik, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2018

2. Jurnal

- Abdul Kahar, Good Governance Sebagai Tolak Ukur Untuk Mengukur Kinerja Pemerintahan, Jurnal Sosial Dan Technology, Vol. 2, No. 11, (November, 2022), 936.
- Abdullah Ramdhani, Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik, Jurnal Publik, Vol. 11, No. 1, (Januari, 2017), 7.
- Agung Pujianto, Pemanfaatan Big Data Dan Perlindungan Privasi Konsumen Di Era Ekonomi Digital, Majalah Ilmiah Bijak, Vol. 15, No. 2, (September, 2018), 128.
- Agusta Ari Wibowo, Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik, Jurnal Public Service dan Governance, Vol. 03 No. 01 Tahun 2022, 6.
- Ali Abdul Wakhid, Hubungan Pemerintah Dan Birokrasi, Jurnal Raden Intan, Vol. 8, No. 2, (2012), 167
- Amalia Annisa, Sejarah Revolusi Industri dari 1.0 sampai 4.0, artikel mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia, (2021), 2.
- Andi Nurkholis, Penerapan Extreme Programming dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik, Jurnal Sains Computer dan Informatika, Vol. 5, No. 1 (Maret, 2021), 125.
- Anggita Doramia, Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi, Administrative Law & Governance Journal, Vol. 3 No. 2, (Juni, 2020), 227.
- Anyualatha Haridison, Pembangunan Politik: Demokrasi, Governance Dan Supremasi Hukum, Jurnal Administrasi Publik FISIP Universitas Palangka Raya, Vol. 5, No. 1, (Maret, 2013), 7.
- Arfan Dilando, Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Rumbai Pesisir, Jurnal Online FISIP Universitas Riau, Vol. 4,

- No.2, (Oktober, 2017), 11.
- Atikah Mardhiya Rohmi, UU ITE Dalam Perspektif Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi, *Jurnal Dakwah dan komunikasi Islam*, Vol. 7, No. 2, (Agustus, 2021), 311.
- Budi Winarno, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik: Filsafat, Teori Dan Metodologi, *Jurnal Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta*, Vol. 17, No. 1, (januari, 2013), 7.
- Christina Verawaty, Peran Partisipasi Masyarakat, Akuntabilitas, Dan Transparansi Dalam Mewujudkan Good Governance Terhadap Pembangunan Desa, *Jurnal Ilmu Keuangan dan Perbankan*, Vol. 9, No. 2, (Agustus, 2020), 131.
- Danar Retno Sari, Adopsi Dimensi Budaya Pada Model Penerimaan Teknologi: Studi Literatur, Vol. 4, No. 2, (Maret, 2020), 102.
- Endang Try Setyasih, Reformasi Birokrasi Dan Tantangan Implementasi Good Governance di Indonesia, *Jurnal Ilmu Sosial*, Vol. 6, No. 1, (2023), 50.
- Festus Fatai, Environmental Degradation, Energy Consumption And Sustainable Development: Accounting for the role of economic complexities with evidence from World Bank income clusters, Vol. 30, No. 5, (juli, 2022), 2730
- Fitriani Abbas, Model Pelayanan Public Terhadap Reformasi Birokrasi, Vol. 1, No. 1, (Februari, 2020), 17
- Fuad, Socio Legal Research Dalam Ilmu Hukum, *Jurnal Widya Pranata Hukum*, Vol. 2, No. 2 (Maret, 2020), 34.
- Hani Adhani, Mahkamah Konstitusi Indonesia di Era Digital: Upaya Menegakan Konstitusi, Keadilan Substantif dan Budaya Sadar Berkonstitusi, *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, Vol. 2, No. 2, (September, 2021), 145.
- Heriyanto, Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik, *Journal of Publik Administration*, Vol. 4 No. 2, (April, 2022), 67.
- Herizal, Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik, *Journal of Governance and Social Policy*, Volume 1, No. 1, (June, 2020), 25.
- Herizal, Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik, *Journal of government and social policy*, Vol. 1, No. 1 (April, 2020), 26.
- Heryanto Monoarfa , Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan, *Jurnal Pelangi Ilmu*, Vol. 5, No. 1, (Januari, 2012), 5.
- Heryanto, Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan, *Jurnal Administrasi public*, Vol. 2, No. 1 (September, 2012), 23.
- Jat Jat Wirijadinata, Standar Pelayanan Publik Dalam Merealisasikan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah, *Jurnal wacana Kinerja*, Vol. 10, No. 4, (2007), 1.
- Karmanis, Urgensi Reformasi Administrasi Dalam Citizen-Centric, Dan E-Government Di Indonesia, Vol. 03 No. 01 Tahun 2022, 16
- L. Heru Sujamawardi, Analisis Yuridis Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008

- tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, *Dialogia Iuridica*, Vol. 9, No. 2, (April, 2018), 8.
- Leny Diah Astari, Analisis Penerapan E-Procurement Sebagai Efisiensi Pemerintahan Kota Surabaya, *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, Vol. 4, No. 1, (Mei, 2020), 67.
- Loa Oktavia, Penilaian Penerimaan E-Government Di Indonesia, *Jurnal CoreIT*, Vol. 6, No. 1, (Juni, 2020), 143.
- Masitoh Indriani, Persetujuan Dinamis sebagai Sarana Optimalisasi Pelindungan Data Pribadi dan Hak atas Privasi, *Jurnal HAM*, Vol. 14, No. 2, (Agustus, 2023,) 112
- Masitoh Indriyani, Perlindungan Privasi Dan Data Pribadi Konsumen Daring Pada Online Marketplace System, *Justitia Jurnal Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surabaya*, Vol. 1, No.2, (Oktober, 2017), 193.
- Michiel de Vries, The Challenge of Good Governance, *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, Vol. 18, No. 1, (Desember, 2013), 5.
- Muhammad Husni, Pengaruh Perkembangan Teknologi Terhadap Perlindungan Privasi Dalam Hukum Perdata, *Sultan Adam: Jurnal Hukum Dan Sosial*, Vol.1 No.1, (Juli, 2023), 205.
- Muhammad Jafar, Perwujudan Good Governance Dalam Pelaksanaan Pemerintah Daerah Di Era Otonomi Daerah, *Jurnal Kajian Administrasi dan Pemerintah Daerah*, Vol. 14, No. 8, (Maret, 2019), 44.
- Muhammad Sawir, Konsep Akuntabilitas Publik, *Review Papua: Jurnal administrasi dan ilmu pemerintahan*, Vol. 1, No. 1, (Juni, 2022), 9.
- Muhammad Zuldin, Ketimpangan Sebagai Penyebab Konflik: Kajian Atas Teori Sosial Kontemporer, *Jurnal UIN Sunan Gunung Djati*, Vol. 2, No. 1, (Januari, 2019), 162.
- Nugraha Ramatullah, Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan: E-Government, *Jurnal Fasilkom*, Vol. 12, No. 1, (April, 2022), 18.
- Nur Hadian, Model Penerimaan Teknologi E-Government: Tinjauan Literatur Sistematis, *Jurnal Informasi dan Komputer*, Vol. 11, No. 2, (Oktober, 2023), 201.
- Rahmi Ayunda, Kebijakan Online Single Submission sebagai E-Government dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia, *Jurnal of Judicial review*, Vol. 23, No. 1 (Juni, 2021), 131.
- Ranggi Ade Febrian, Collaborative Governance dalam Pembangunan Kawasan Perdesaan (Tinjauan Konsep dan Regulasi), *Jurnal Kajian dan Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, Vol. 2, No. 2, (Oktober, 2016), 200.
- Riri Tasi, Improving the Quality of Public Services Through Bureaucratic Reformation: Human Right Perspectives, *Jurnal HAM*, Vol. 13 No. 3, (Desember, 2022), 589.
- Saldi Isra, Peran Mahkamah Konstitusi dalam Penguatan Hak Asaai Manusia di Indonesia, *Jurnal Konstitusi*, Vol. 11, No. 3, (September, 2014), 419.
- Sekaring Ayumeida Kusnad, Perlindungan Hukum Data Pribadi Sebagai Hak Privasi, *Al Wasath Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 1, (April, 2021), 2.
- Sinta Dewi, Konsep Perlindungan Hukum Atas Privasi Dan Data Pribadi Dikaitkan

- Dengan Penggunaan Cloud Computing di Indonesia, Yustisia. Vol.5 No.1, (April, 2016), 23.
- Siti Nuraeni, Penerapan Etika Administrasi Publik Sebagai Upaya dalam Mewujudkan Good Governance, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi Vol. 14 No. 1, (April, 2020),
- Siti Yuniarti, Perlindungan Hukum Data Pribadi Di Indonesia, Jurnal Becoss (Business Economic, Communication, And Social Sciences), Vol.1, No.1 September 2019, 148
- Sri Nurhari Susanto, Good Governance dalam Konteks Hukum Administrasi, Administrative Law & Governance Journal, Vol. 2, No. 2, (Juni, 2019), 207.
- Syahrul Ibad, Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Pada Layanan Smart city Kabupaten Situbondo), Jurnal administrasi Publik, Vol. 6, No. 2, (Agustus, 2020), 205.
- Tri Susanti, Pengaruh Kesadaran Keamanan Informasi Dan Privasi Jaringan Sosial Terhadap Perilaku Perlindungan Privasi Pada Para Pengguna Jaringan Sosial, Source: Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 7, No. 2, (Oktober, 2021), 171.
- Udiyo Basuki, 76 Tahun Negara Hukum: Refleksi Atas Upaya Pembangunan Hukum Menuju Supremasi Hukum Indonesia, Jurnal Supremasi, Vol. 16, No. 2, (Oktober 2021), 160.
- Vani Wirawan, Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia, Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan, Vol. 1, No. 1, (Maret, 2020), 7
- Wilma Silalahi, Penataan Regulasi dalam Rangka Terjaminnya Supremasi Hukum, Jurnal Hukum Progresif, Vol. 8, No. 1, (April, 2020), 57.

3. Perundang Undangan

- Undang Undang Dasar 1945
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi
- Peraturan Daerah (PERDA) Surabaya No. 5 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Jaringan Utilitas
- Peraturan Daerah (PERDA) Surabaya No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Surabaya (PERWALI) No. 45 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Walikota Surabaya (PERWALI) No 5 Tahun 2013 Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
- Peraturan Walikota Surabaya (PERWALI) No. 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.
- Peraturan Walikota Surabaya (PERWALI) No. 1 Tahun 2022 Formula Tarif Sewa Barang Milik Daerah Berupa Tanah dan/atau Bangunan.

4. Webpage

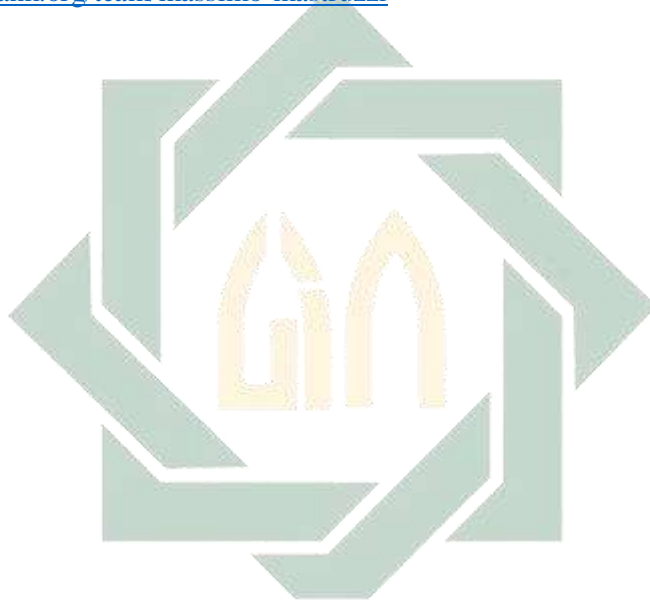
<https://Setda.DompuKab.go.Id/Meningkatkan-Pelayanan-Melalui-Pengembangan-E-Government.Html>, diakses tanggal 17 Oktober 2023

Surabayakota.bps.go.id

live.worldbank.org/experts/daniel-kaufmann

live.worldbank.org/experts/aart-kraay

<https://blogs.worldbank.org/team/massimo-mastruzzi>



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A