

SISTEM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* PADA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MERAUKE

Oleh:

Andri Irawan, e-mail : andwan20@gmail.com
Dosen STIA Karya Dharma Merauke

ABSTRAK

E-government merupakan upaya untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis elektronika dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan sistem pelayanan publik berbasis *e-government* pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke, serta melihat faktor-faktor apa yang menghambat dalam penerapan sistem pelayanan publik berbasis *e-government* tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan *e-government* dalam pelayanan publik di Kabupaten Merauke belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yang masih kurang dan butuh pengembangan serta perbaikan lebih lanjut agar pelayanan publik yang berbasis *e-government* ini dapat tercipta. Hal ini dibuktikan dengan masih kurangnya *support* pemerintah dalam bentuk peraturan maupun sosialisasi kepada masyarakat. Kemudian ditambah dengan masih lemahnya kemampuan dalam hal sumber daya manusia maupun sumber daya infrastuktur yang menjadi unsur penting dalam menciptakan pelayanan publik berbasis elektronik. Dari segi manfaat yang didapat setelah menerapkan sistem pelayanan berbasis *e-government* adalah pemerintah dapat meningkatkan efektifitas dan transparansi pelayanan demi terciptanya *good governance*. Dengan adanya sistem *e-government* ini memudahkan dan mempercepat proses pelayanan yang diberikan.

Faktor penghambat dalam pengembangan *e-government* di Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke adalah masih kurangnya sumber daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitas, infrastruktur yang terkendala dengan wilayah geografis, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan *mindset* masyarakat yang lebih merasa nyaman dengan sistem manual daripada yang berbasis elektronik.

PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat akan terbentuknya pemerintahan yang bersih, akuntabel dan transparan mendorong pemerintah untuk segera melakukan perubahan terhadap proses kinerjanya, demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). *Good governance* memiliki kerangka pemikiran yang sejalan dengan demokrasi dimana pemerintahan dijalankan sepenuhnya untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat. Pemerintah yang demokratis tentu akan mengutamakan kepentingan rakyat, sehingga dalam pemerintahan yang demokratis tersebut penyediaan kebutuhan dan pelayanan publik merupakan hal yang paling diutamakan dan merupakan ciri utama dari *good governance*.

Konsen pemerintah dalam pelayanan publik diwujudkan dengan lahirnya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Di era yang serba modern ini, seiring dengan semakin cepatnya perubahan lingkungan strategis yang komplek, dinamis, dan beraneka ragam yang mengakibatkan terjadinya kompetisi serta berakibat semakin luasnya keinginan dan kebutuhan masyarakat, pemerintahan harus berusaha menggunakan seluruh sumber daya untuk memenuhi segala tuntutan itu, dan juga perlu ditunjang dengan memanfaatkan teknologi informasi supaya reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dioptimalkan. Sehingga sebagai salah satu upaya dalam percepatan mewujudkan *good governance* yang dilakukan oleh pemerintah pada sektor pelayanan publik adalah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang telah melahirkan model pelayanan publik berbasis *e-government*.

Melalui pemanfaatan *e-government*, pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku dieliminir menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. *E-government* menawarkan pelayanan publik yang bisa diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada. *E-government* juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *face – to – face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. *E-government* dapat didefinisikan sebagai seluruh tindakan dalam sektor publik (baik pusat maupun daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif telah menjadi bagian

penting dalam usaha untuk membangun tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di Indonesia (prasojo, 2006).

Menyadari akan besarnya manfaat *e-government*, pemerintah Indonesia sejak tahun 2001 telah memperkenalkan tentang penerapan *e-government* dalam Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telekomunikasi, Media dan Informatika yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi informatika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya muncul Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang menyatakan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis elektronik, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Melalui pengembangan *e-government* dapat dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Tahun 2006 pemerintah melalui Keputusan Presiden Nomor 20 tahun 2006 membentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional yang salah satu tugasnya adalah mempercepat proses implementasi *e-government*.

Pemanfaatan atau pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis elektronika dalam rangka penyelenggaraan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan dan penerapan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan instansi pemerintah khususnya instansi yang melaksanakan fungsi pelayanan publik. Dengan berjalannya *e-government* ini maka diharapkan seluruh aktivitas organisasi pemerintah dapat dilaksanakan secara elektronik sehingga mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan.

Oleh karena itu, ketika masyarakat mendambakan terwujudnya reformasi sektor publik, pemerintah harus segera mewujudkan dan melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*. Melalui proses tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses kesemua informasi dan layanan publik yang harus disediakan pemerintah.

Berkaitan dengan hal diatas, melihat pentingnya sebuah pelayanan publik berbasis *e-government*, saat ini pemerintah daerah di seluruh indonesia mulai melirik atau bahkan telah menerapkan sistem pelayanan publik dengan menggunakan sistem komputerisasi dan elektronik ini. Begitu juga dengan Pemerintahan Kabupaten Merauke, yang mau tidak mau harus menggunakan sistem ini guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, efektif dan efisien.

Pemerintah daerah Kabupaten Merauke melalui Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai motor penggerak dalam pelaksanaannya telah berkomitmen dalam penerapan *e-government* yang sudah ditandai dengan membangun situs Web Pemerintah Daerah dengan nama <http://merauke.go.id>. Situs tersebut adalah sebagai sarana untuk memberikan pelayanan publik secara penuh dan terbuka kepada masyarakat, sehingga dapat mempercepat tercapainya visi pemerintahan yaitu untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik kepada seluruh masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Faizah, dkk, (2009) bahwa salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi *e-government* untuk pelayanan publik adalah adanya komitmen pimpinan pemerintahan daerah, dan kompetensi sumberdaya manusia.

Akan tetapi, dalam implementasinya pelayanan publik *berbasis e-government* ini masih banyak menemukan kendala. Kendala yang sering dihadapi tidak hanya pada ketersediaan teknologi dan dana penunjang operasional, tetapi juga menyangkut berbagai persoalan manajerial yang kompleks (Dwiyanto, 2008). Demikian juga halnya yang dialami oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. Berbagai permasalahan di dalam penerapan *e-government* di Kabupaten Merauke antara lain adalah belum adanya peraturan daerah yang secara rinci mengatur tentang penerapan *e-government* di Kabupaten Merauke. Peraturan perundang-undangan merupakan landasan normatif yang memberikan kepastian hukum, perlindungan hukum, dan sebagai sumber kewenangan yang harus diemban oleh pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan. Bukti keseriusan dari Pemerintah Daerah Kabupaten merauke sejauh ini belum menunjukkan adanya unsur *political will*.

Permasalahannya yang berikutnya adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya layanan publik berbasis *e-government* ini. Sosialisasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan *e-government*, karena tujuan utama dari diterapkannya *e-government* ini adalah dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat. Dilihat dari segi Sumber Daya Manusia(SDM) masih sangat kurang, baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Hal ini terlihat dari skill dan keahlian serta pemahaman pegawai tentang *e-government* yang masih sangat minim. SDM pengelola dalam pengoperasian sistem informasi dan teknologi yang masih kurang ini mengakibatkan pengelolaan *website* menjadi terhambat, dan belum mampu memberikan manfaat kepada masyarakat minimal berupa informasi yang dapat membantu dalam mendapatkan pelayanan publik.

Oleh sebab itu, penelitian tentang sistem pelayanan publik berbasis *e-government* ini dilakukan dengan tujuan penelitian untuk melakukan analisis terhadap pengembangan *e-government* di Kabupaten Merauke dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja pelayanan publik. Hasil penelitian ini memberikan informasi tentang kondisi faktual pelayanan publik berbasis *e-government* di

Kabupaten Merauke, dan untuk mengetahui kendala-kendala apa yang dihadapi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke dalam pengembangan pelayanan publik berbasis *e-government*.

KAJIAN PUSTAKA

a. Konsep Pelayanan Publik

Pada dasarnya rumusan konseptual tentang definisi pelayanan publik dapat dilihat dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Merujuk dari pengertian tersebut di atas, maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik sangat terkait dengan upaya penyedian barang publik atau jasa publik (Ratminto & Winarsih, 2014: 5).

Dalam memberikan pelayanan publik hendaknya harus selalu memerhatikan asas pelayanan publik yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, dan memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban (Mahmudi, 2013). Selain itu, dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan.

Untuk dapat mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut di atas, maka pemerintah harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dengan penerapan *e-government*. Melalui penerapan *e-government* pemerintah dapat melaksanakan tugasnya dalam melayani masyarakat secara efektif, efisien dan transparan yang tentunya akan bermuara pada kepuasan masyarakat.

b. *E-Government*

Sejak teknologi *e-government* diperkenalkan di Indonesia melalui Inpres No. 6 Tahun 2001 Tanggal 24 April 2001 Tentang Telematika (Telematika, Media dan Informatika) dan Inpres RI No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government, pemerintah telah memberi ruang gerak

baru bagi organisasi publik untuk berinteraksi secara online kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan oleh aparat pemerintah dalam mendukung percepatan birokrasi yang berpedoman teknologi informasi dalam mendukung *good governance*.

World Bank (2004), mendefinisikan *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warga negara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi atau manajemen pemerintah yang lebih efisien. Hasil yang didapat yaitu korupsi yang berkurang, transparansi yang meningkat, kenyamanan yang lebih besar, peningkatan penerimaan negara dan/atau pengurangan biaya.

Dijelaskan juga oleh *Mark Forman* (2005), pengertian *e-government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penerapan TIK untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah tradisional. Sementara, *Yong* (2003) menyebut *e-government* adalah upaya penggunaan teknologi dalam mengubah organisasi publik untuk melakukan penataan ulang dan perbaikan struktur, proses administrasi dan jaringan serta jangkauan layanan publik.

Badu (2013:163) menyebut *e-government* adalah sebuah transformasi. Sebuah perubahan radikal paradigma manajemen pemerintahan. *E-government* juga dapat difahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan web (jaringan) komunikasi internet, dan dalam beberapa kasus, merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar Negara. Selain itu juga untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, kinerja, proses pelaksanaan layanan, serta tugas pokok dan fungsinya.

Sedang pengertian *e-government* secara resmi bisa kita lihat dari Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang menjelaskan bahwa pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi.

Dari beberapa pengertian tersebut di atas jelas bahwa *e-government* merupakan pemanfaatan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabel dan

transparan kepada masyarakat. Dengan kata lain, setiap aksi dan transaksi publik akan dapat dilihat dan diamati oleh masyarakat dan masyarakat dapat menjadi fungsi kontrol dari kinerja pelayanan publik.

c. Manfaat E-Government

Secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *e-government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2004 : 8), telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdersnya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Dengan kata lain, negara-negara maju memandang bahwa implementasi *e-government* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu Negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum. Oleh karena itu, implementasinya di suatu negara selain tidak dapat ditunda-tunda, harus pula dilaksanakan secara serius, dibawah suatu kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang holistik, yang pada akhirnya akan memberikan/ mendatangkan keunggulan kompetitif secara lokal ataupun nasional.

Selain dari pada yang dijelaskan di atas, *e-government* juga memiliki banyak manfaat guna menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Seperti yang diungkapkan oleh Misuraca (2007) yang menyebutkan bahwa terdapat tiga dimensi dalam melihat manfaat dari penerapan *e-government*, yaitu dimensi, ekonomi, sosial, dan pemerintahan.

1. Dimensi ekonomi. Dalam hal ekonomi, manfaat *e-government* di antaranya yaitu mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan

target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan.

2. Dimensi sosial. Dalam hal sosial, manfaat *e-government* cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, penargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Pada banyak kasus manfaat-manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah-istilah politik dan dapat dikuantifikasi dalam istilah keuangan.
3. Dimensi pemerintahan. Dalam hal pemerintahan, manfaat *e-government* dapat meningkatkan tercapainya *good governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan pemerintahan yang konvensional. *E-government* juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada.

d. Elemen Sukses Pengembangan *E-Government*

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan (Indrajit, 2006 : 13). Masing-masing elemen sukses tersebut adalah :

1. *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*. Tanpa adanya unsur “*political will*” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “*top down*”, maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembantunya – Menteri), sebelum merambat ke level-level dibawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan disini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain yang diperlukan;

- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral;
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus, misalnya kantor e-Envoy sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya);
- d. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik

2. *Capacity*

Elemen kedua ini merupakan unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-government* terkaitmenjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*, dan;
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.
- d. Perlu diperhatikan disini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada diluar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor nonpublik, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan sebagainya.

3. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pemberi jasa (supply side). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan mereka yang berkepentingan (demand side). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-government*.

Selain ketiga elemen tersebut di atas, ada elemen sukses pengembangan *e-government* lain dalam buku Sistem Informasi Manajemen karya Eko Nugroho yang dikemukakan oleh Moon (2008:168) yaitu *Willingness* dan *Local Culture*.

1. *Willingness*

Willingnes diartikan sebagai kemauan/komitmen untuk melakukan sesuatu hal. Kemauan di sini diartikan sebagai sejauh mana kemauan masyarakat di dalam menggunakan fasilitas pelayanan yang disediakan pemerintah daerah di dalam penerapan *e-government*.

2. *Local Culture*

Local Culture atau budaya lokal yang mempengaruhi penerapan *e-government* terkait dengan kemampuan dalam memasyarakatkan transaksi elektronik. Begitu juga kesiapan masyarakat pengguna, dimana hubungan dengan kemampuan masyarakat di dalam menggunakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang terdapat di dalam penerapan *e-government* tersebut. Peran masyarakat sangat memiliki pengaruh dalam pencapaian kesuksesan penerapan *e-government*.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan *fenomenologi* agar dapat mengungkap secara mendalam dan seksama tentang sistem pelayanan publik berbasis *e-government* di Pemerintah Daerah Merauke serta kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam proses pengenalan maupun penerapan *e-government* tersebut. Pendekatan *fenomenologi* digunakan karena dalam studi *fenomenologi* merupakan studi yang berusaha mencari “esensi” makna dari suatu fenomena yang dialami oleh beberapa individu, Creswell (2015 : 105).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan elemen sukses penerapan *e-government* dari *Harvard JFK School of Government* (Indra Jit, 2004) yaitu; *support, capacity, dan value*, Serta indikator ; *willingnes dan local culture* (Moon :

2008). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model Trianggulasi Data Miles dan Huberman (1992) yang mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data deskriptif kualitatif mencakup: *data reduction, data display, dan conclusion drawing/ verification.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Pelayanan Publik Berbasis *E-government* Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke

a. Support

Support adalah elemen penting dalam penentu kesuksesan pelaksanaan *e-government*. *Support* merupakan dukungan dari pemerintah berupa :

1. *Political will*

Political will merupakan dukungan pemerintah untuk benar-benar menerapkan *e-government*. Tanpa adanya *political will* tidak mungkin proses pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Merauke dapat berjalan dengan baik. Adanya dukungan *political will* merupakan sebuah bukti keseriusan pemerintah dalam penerapan *e-government*.

Bukti nyata yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke dalam dukungan pemerintah yaitu dengan membangun *situs website* resmi pemerintahan daerah dengan tujuan untuk menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara terbuka sehingga tercipta pelayanan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabilitas yang muaranya adalah agar dapat terciptanya *good governance*.

Namun, sampai saat ini belum ada regulasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke dalam mengatur pelaksanaan *e-government* tersebut. Tentu saja hal ini membuat pelaksanaan *e-government* tidak maksimal. Sebab, tidak ada aturan yang mengatur tentang pelaksanaan maupun penganggaran terkait dengan pelaksanaan *e-government* itu seperti apa. Hal ini berarti pekerjaan rumah pemerintah daerah adalah untuk segera membuat peraturan sebagai bentuk *political will* dari Pemerintah Daerah terkait penerapan *e-government* di Kabupaten Merauke.

2. Sosialisasi

Pemerintah Daerah perlu mensosialisasikan adanya penerapan *e-government* agar masyarakat mengetahui dan menikmati layanan pemerintah yang berbasis elektronik tersebut. Sosialisasi yang dilakukan pemerintah kabupaten Merauke dalam memperkenalkan *e-government* telah dilakukan kepada internal antar SKPD, tetapi sosialisasi dengan mempertemukan langsung antara pihak pemerintah dengan masyarakat belum pernah dilakukan, sehingga banyak

masyarakat sebagai pengguna *website* yang belum mengetahui dan menikmati layanan pemerintah ini. Padahal, jika kita ingin melihat lebih jauh sejatinya perbaikan / peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah adalah semata-mata untuk masyarakat.

Sosialisasi tentang *e-government* ini penting untuk dilakukan, sebab masyarakat akan mengetahui bahwa ada *website* yang dapat digunakan oleh masyarakat sebagai tempat untuk mendapatkan informasi yang diinginkan, bagaimana cara mengunjungi *website* Pemerintah Kabupaten Merauke, dan keuntungan apa yang bisa didapatkan masyarakat ketika mengakses *website* tersebut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *support* pemerintah dalam pengembangan *e-government* belum sepenuhnya diberikan. Karena *support* bukan hanya sekedar pembuatan *website* saja, namun lebih dari itu aturan yang mengatur tentang pelaksanaan *e-government* ini juga harus dibuat. Kemudian sosialisasi kepada masyarakat secara langsung juga tak kalah pentingnya. Sebab dengan adanya sosialisasi masyarakat akan mengetahui keberadaan *website* dan penggunaan *e-government* tersebut.

b. Capacity

Elemen yang berikutnya yang menjadi penentu dalam kesuksesan pelaksanaan *e-government* adalah seberapa besar kapasitas pemerintah dalam mewujudkan *e-government*. Kemampuan yang mempengaruhi pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Merauke adalah sumber daya manusia, sumber daya keuangan dan sumber daya infrastruktur.

1. Sumber daya manusia

Ketersediaan sumber daya manusia atau pegawai di Dinas Kominfo sebagai unsur yang bertanggung jawab dalam pengelolaan *e-government* di Kabupaten Merauke sampai saat ini masih terbatas. Pegawai yang menguasai IT dan memiliki kompetensi di bidang IT masih sangat sedikit. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pendidikan dan pelatihan dalam peningkatan sumber daya manusia bagi operator, programmer dan analis, pemahaman pegawai tentang *e-government* yang masih minim. Padahal kita semua sadar bahwa sumber daya manusia adalah unsur utama dalam penentu kinerja organisasi, dimana teknologi tidak akan mampu beroperasi dengan baik jika tidak didukung oleh kompetensi sumber daya manusianya. Di sana juga masih belum ada pegawai yang terampil dalam berinteraksi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan tetapi juga mempunyai kompetensi di bidang IT. Sehingga pelayanan dan IT seolah masih berjalan sendiri-sendiri.

2. Sumber Daya Keuangan

Sumber daya keuangan merupakan salah satu unsur penunjang dalam kesuksesan penerapan *e-government* di manapun berada. Sumber daya keuangan

ini dibutuhkan bukan hanya dalam tahap persiapan saja, tapi juga dalam tahap pelaksanaan sampai dengan pengembangan dan evaluasi. Sumber daya keuangan juga berfungsi sebagai mendukung untuk tersedianya sumber daya yang lain, seperti dalam pengembangan sumber daya manusia yaitu sebagai modal untuk peningkatan kompetensi pegawai berupa pelatihan maupun bimtek-bimtek. Juga sebagai pendukung dalam peningkatan sumber daya infrastruktur yaitu berupa penambahan dan perawatan alat-alat teknologi baik komputer maupun jaringannya.

Sumber daya keuangan dalam penerapan *e-government* di Kabupaten Merauke hanya bersumber dari APBD saja, sehingga jumlah anggaran masih terbatas. Untuk kerjasama dengan pihak swasta pun belum dilakukan oleh pemerintah daerah dalam melaksanakan *e-government* ini. Kerjasama dengan pihak swasta perlu dilakukan sebab kita sadari bahwa membangun sistem pelayanan public yang berbasis elektronik ini membutuhkan biaya yang tidak sedikit.

3. Sumber Daya Infrastruktur

Tanpa adanya sumber daya infrastruktur maka tidak mungkin program ataupun kebijakan pemerintahan dapat terwujud, terlebih lagi kebijakan tentang penggunaan sistem IT dalam melakukan pelayanan publik ini. Karena sistem *e-government* yang diterapkan di Merauke ini masih dalam tahap pengembangan, maka sumber daya infrastruktur dalam penerapan *e-government* di Kabupaten Merauke ini masih terus dilakukan perbaikan dan penambahan.

Di dalam pengembangan *e-government* di Kabupaten Merauke setiap tahunnya sudah mulai terdapat peningkatan pengadaan infrastruktur teknologi informasi. Di setiap SKPD telah terkoneksi jaringan tetapi belum dapat terintegrasi dan terkoordinasi dalam satu portal, masing-masing SKPD masih berjalan dengan menggunakan sistemnya masing-masing. Berbagai penyebaran data maupun informasi belum dapat dikoordinasikan dalam satu *server* melalui Diskominfo.

Dari ketiga indikator kesuksesan pengembangan *e-government* dalam elemen *capacity* dapat disimpulkan bahwa masih belum optimal, tapi Pemerintah Daerah Merauke masih terus konsisten melakukan pengembangan baik dari segi sumber daya manusia, keuangan dan infrastruktur.

c. *Value*

Manfaat yang diperoleh Pemerintah Daerah setelah menerapkan sistem pelayanan berbasis *e-government* adalah pemerintah dapat meningkatkan efektifitas dan transparansi pelayanan demi terciptanya *good governance*. Dengan adanya sistem *e-government* ini memudahkan dan mempercepat proses pelayanan yang diberikan, karena mereka sudah menggunakan komputer yang terkoneksi dengan jaringan internet. Sehingga SKPD tidak harus lagi menyebar informasi melalui brosur ataupun selebaran-selebaran, tetapi sudah langsung dapat mereka

masukan di dalam *website* yang setiap saat dapat diakses oleh masyarakat. Dengan demikian memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi ataupun mengontrol kinerja pemerintah sesuai dengan prinsip dari *good governance*.

Akan tetapi, tidak sepenuhnya manfaat itu dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna. Hal ini diakibatkan oleh belum lengkapnya informasi yang diberikan oleh pemerintah dalam *website*. Dalam *website* pun hanya sebatas tentang informasi saja dan belum ada kolom pengaduan masyarakat. Sehingga ketika ada yang harus butuh konfirmasi masih harus menggunakan cara manual yaitu dengan cara datang ke salah satu kantor pelayanan jika ingin memberikan komplain dan masukan terkait dengan pelayanan yang diterimanya. Padahal, kemudahan mendapatkan akses pelayanan adalah merupakan wujud dari prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003.

Selain itu, Tjiptono (2012) juga mengatakan bahwa kemudahan dalam mendapatkan akses pelayanan adalah salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Karena masyarakat pengguna layanan bisa mendapatkan prosedur pelayanan yang lebih mudah dan sederhana, serta tidak berbelit-belit. Hal ini tentu dapat menghemat waktu dan biaya yang digunakan dalam menyelesaikan urusannya tersebut.

d. Willingness

Selain dari pada ketiga elemen kesuksesan yang sudah disampaikan di atas, terdapat dua elemen lagi yang juga menjadi penentu dalam penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik di pemerintahan. Elemen tersebut adalah dilihat dari sisi masyarakat yaitu kemauan. Kemauan masyarakat menjadi salah satu elemen pendukung dalam keberhasilan penerapan *e-government*, sebab masyarakatlah yang menjadi tujuan dari diperbaikinya kualitas pelayanan tersebut. Sehingga kemauan masyarakat dalam menggunakan sistem elektronik ini menjadi penentu berhasil tidaknya penerapan *e-governement*.

Dalam pelaksanaannya, masyarakat Kabupaten Merauke masih kurang memiliki kesadaran akan pentingnya system pelayanan berbasis elektronik yang dibuktikan dengan minimnya masyarakat yang mengakses *website* yang sudah dibuat oleh Dinas Kominfo Kabupaten Merauke. Bahkan masih banyak masyarakat yang memberikan pernyataan bahwa mereka belum mengetahui tentang adanya *website* tersebut. Hal ini diakibatkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya penerapan *e-government* dalam pelayanan publik. Mereka berfikir bahwa mereka masih bias mendapatkan informasi langsung kepada petugas dari pada harus mengakses internet. Disamping itu, hal tersebut juga dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan masyarakat tentang internet. Terlebih lagi masyarakat yang berpendidikan rendah dan tidak mengerti akan kegunaan teknologi komunikasi dan informasi.

Berbeda halnya dengan masyarakat yang memiliki pendidikan yang cukup, seperti anak sekolah, mahasiswa, maupun masyarakat yang berprofesi di kantor, mereka cukup sadar bahwa teknologi informasi sangat penting bagi menunjang pekerjaan mereka. Sehingga yang lebih banyak mengakses layanan pemerintah berbasis *e-government* ini adalah mereka-mereka yang mempunyai pemahaman lebih tentang teknologi informasi.

e. Local Culture

Elemen yang tak kalah pentingnya dalam pelaksanaan *e-government* adalah *local culture*. Sebab, budaya yang ada di tengah-tengah masyarakat sangat mempengaruhi pola pikir dan perspektif masyarakat tentang pelayanan berbasis elektronik ini. Sehingga hal ini mengakibatkan muncul penilaian-penilaian yang berbeda dari masyarakat soal penerapan *e-government*. Ada yang menganggapnya penting karena telah memudahkan mereka dalam mendapatkan pelayanan, namun juga ada yang justru beranggapan bahwa sistem elektronik ini menghambat mereka untuk memperoleh pelayanan karena mereka merasa penggunaan sistem elektronik lebih rumit dari pada model manual.

Budaya masyarakat yang lebih senang dengan sistem manual ini tercermin dengan pernyataan mereka yang mengatakan bahwa, sistem elektronik justru membuat semuanya jadi ribet dan seolah berbelit. Terlebih bagi mereka yang berada di wilayah yang tidak terjangkau oleh signal internet, hal inilah yang membuat masyarakat enggan untuk belajar komputer serta internet. Sehingga masyarakat lebih nyaman menggunakan cara berinteraksi dengan orang lain secara langsung dan kurang tertarik untuk mempelajari penggunaan teknologi informasi (internet). Disamping itu, ada masyarakat yang sering menggunakan internet namun jarang mengakses situs web resmi pemerintah tersebut. Mereka lebih sering menggunakan internet hanya sebatas untuk mencari hiburan semata.

Perubahan pola pikir masyarakat ini harus segera dilakukan. Karena keberhasilan penerapan *e-government* bukan hanya dari pihak pemberi layanan saja (pemerintah), tetapi juga masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk apa pemerintah membuat sistem pelayanan berbasis elektronik jika tak ada masyarakat yang mengaksesnya. Padahal tujuan *e-government* itu dibuat untuk mempermudah akses masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, untuk memudahkan masyarakat mendapat informasi, dan menjadikan masyarakat sebagai fungsi kontrol terhadap kinerja pemerintah demi terciptanya transparansi.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Sistem Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* di Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke

Ada beberapa hal yang menjadi hambatan Pemerintah Daerah Merauke dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis *e-government* ini, yaitu:

a. Sumber Daya Manusia

Kurangnya sumber daya manusia baik dari segi kualitas dan kuantitas sangat mempengaruhi pengembangan *e-government* di Pemerintah Daerah Merauke. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi di dalam pengembangan *e-government* di Kabupaten Merauke untuk tanggung jawab yang besar masih belum cukup memadai dari segi penyiapan sumber daya manusia itu sendiri. Dinas Komunikasi dan Informatika selalu melakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia namun pendidikan dan pelatihan tersebut belum maksimal dikarenakan selama ini pendidikan dan pelatihan yang dilakukan hanya sebatas didalam Kabupaten Merauke sedangkan untuk pendidikan dan pelatihan ini dilakukan diluar daerah harus bekerja sama dengan BPPTIK dari Kementerian KOMINFO untuk pelatihan Jaringan, WEB dan yang berkaitan dengan TIK.

b. Infrastruktur

Dalam pelaksanaannya, pengembangan *e-government* di Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke ini salah satunya adalah terkendala oleh infrastruktur, yaitu terkait dengan seringnya mati lampu yang berakibat tidak jalannya *server*, dan jaringan internet yang belum merata menjangkau seluruh wilayah Merauke yang terkadang juga sering hilang dan melambat akibat perbaikan-perbaikan atas kerusakan yang bisa disebabkan oleh faktor alam dan cuaca. Sehingga, pelaksanaan *e-government* tidak akan dapat berjalan tanpa dua infrastruktur tersebut. Karena dua hal tersebutlah yang menjadi unsur utama dalam pengembangan *e-government*.

c. Kurangnya Sosialisasi

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengakibatkan tidak semua masyarakat mengetahui dan mengerti akan pelayanan berbasis *e-government*, sehingga hanya sebatas kalangan tertentu saja yang telah mampu menggunakan *e-government*, seperti para pelaku usaha yang sudah memanfaatkan *e-government* dalam pengurusan perijinan, siswa/mahasiswa dan para pekerja kantor yang butuh informasi dengan mengakses *website*.

d. Mindset Masyarakat

Pola fikir masyarakat sangat menentukan berhasil dan tidaknya sebuah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, dan unsur inilah yang menjadi faktor penghambat dalam pengembangan *e-government* di Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Mindset* masyarakat yang masih menganggap bahwa sistem elektronik ini berbelit-belit mengakibatkan mereka lebih nyaman menggunakan sistem manual. Terlebih lagi ditambah dengan masyarakat yang memang belum memahami akan teknologi informasi dan komunikasi. Sehingga sosialisasi perlu dilakukan lebih intensif oleh pemerintah kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Electronic Government (e-government) adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar tercipta pelayanan yang efektif, efisien dan transparan. Pengembangan *e-government* di Kabupaten Merauke dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi yang berfungsi sebagai motor penggerak dari pengembangan *e-government* di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke.

Pengembangan *e-government* dalam pelayanan publik di Kabupaten Merauke belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yang masih kurang dan butuh pengembangan serta perbaikan lebih lanjut agar pelayanan publik yang berbasis *e-government* ini dapat tercipta. Hal ini dibuktikan dengan masih kurangnya *support* pemerintah dalam hal peraturan maupun sosialisasi kepada masyarakat. Kemudian ditambah dengan elemen *capacity* yang masih kurang dalam hal sumber daya manusia maupun sumber daya infrastruktur yang menjadi unsur penting dalam menciptakan pelayanan publik berbasis elektronik, namun semuanya itu masih terus dilakukan pengembangan sebagai bukti konsistensi pemerintah daerah. Dari segi *Value* sudah dapat dirasakan manfaat yang didapat oleh pemerintah, yaitu terciptanya pelayanan publik yang efektif, efisien dan transparan. Hal ini juga sudah dirasakan oleh beberapa kalangan masyarakat yang telah memanfaatkan pelayanan publik berbasis *e-government*. Kesadaran dan budaya masyarakat tentang pelayanan publik berbasis *e-government* yang menjadi elemen terakhir dalam penentu kesuksesan pengembangan *e-government* juga masih kurang.

Kendala dalam pengembangan pelayanan publik berbasis *e-government* di Kabupaten Merauke adalah tentang sumber daya manusia yang masih kurang baik dalam kualitas maupun kuantitas dan infrastruktur. Kemudian juga dipengaruhi oleh *mindset* masyarakat yang masih menganggap jika pelayanan berbasis elektronik ini jauh lebih rumit daripada pelayanan yang bersifat manual. Hal ini juga disebabkan oleh kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat tentang adanya pelayanan publik berbasis *e-government*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu & Batinggi. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Creswell, John W. 2015. Penelitian Kualitatif & Disain Riset : Memilih di antara Lima Pendekatan. (Edisi Ke-3). Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus (editor). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Forman, Mark. 2005. *E-Government: Using IT to Transform the effectiveness and Efficiency of Government*.
- Frederickson, George H. and Smith, B. Kevin. 2002. *The Public Administration Theory Primer*. Westview Press: USA.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *E Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001. Tentang Telekomunikasi, Media dan Informatika.
- Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003. Tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government.
- Kementerian Komunikasi dan Informasi. 2002. *Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-Gov*, Jakarta.
- Lukman, Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. LAN: Jakarta.
- Mathew B. Miles & A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber Tentang Metode - Metode)* Baru. UI Press : Jakarta.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Misuraca, Gianluca. 2007. *e-Governance in Africa : From Theory to Action : A Handbook ICTs for Local Governance*. Africa World Press.
- Nugroho, Eko. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Prasojo, Eko. 2006. *Kinerja Pelayanan Publik*. Yappika: Jakarta.
- Puspitosari, Hesti. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik*. SETARA press: Malang.
- Sosiawan, Edwi Arief. 2008. Tantangan dan Hambatan Impelementasi E-Government di Indonesia. Makalah disampaikan dalam Seminar Nasional Informatika 2008. Tapak Maya:
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- World Bank. 2002. *The E-Government Handbook for Developing countries. A Project of InfoDev and teh Center for Democracy and Tecknologi*.