

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL INDONESIA

Ellectrananda Anugerah Ash-shidiqqi

Fakultas Hukum, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

ellectra_aa@yahoo.co.id

Lusia Indrastuti

Fakultas Hukum, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

lusia24.indrastuti@gmail.com

Abstrak

Sistem pelayanan publik yang dikembangkan oleh pemerintah Indonesia bercirikan model monopoli top-down yang terpusat. Model pelayanan publik yang fungsional, sentralistik, dan terintegrasi hanyalah pendelegasian wewenang pemerintah kepada lembaga administrasi publik yang bersangkutan tanpa publik, khususnya pada interaksi dan transaksi antar pemerintah dan publik. dengan cara tanpa dibatasi oleh biaya, waktu dan ruang, sekaligus pilihan gaya dan layanan. Maka sudah waktunya pemerintah meningkatkan kuantitas pelayanan publik dengan melakukan reformasi kebijakan yang sesuai dengan tuntutan perubahan zaman yang semakin berkembang serta mengembangkan alat dan prasarana yang lebih strategis, termasuk pengenalan e-government agar memudahkan korelasi. Pemerintah dan warga, yang kami yakini merupakan faktor inti dalam model pelayanan publik yang ideal.

Kata kunci : Pelayanan publik, interaksi dan transaksi, E-Government

Abstract

The public service system developed by the Indonesian government is characterized by a centralized top-down monopoly model. A functional, centralized and integrated model of public service is simply the delegation of government authority to the relevant public administration institution without the public, especially in interactions and transactions between the government and the public. in a way that is not limited by cost, time and space, as well as choice of style and service. So it's time for the government to increase the quantity of public services by carrying out policy reforms in accordance with the demands of the changing times and developing more strategic tools and infrastructure, including the introduction of e-government to facilitate correlation. Government and citizens, which we believe are core factors in an ideal model of public service.

Keyword: Public services, interactions and transactions, E-Government

PENDAHULUAN

Pada beberapa tahun terakhir, dengan penerapan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, penyelenggaraan pelayanan publik telah menjadi isu sosial dan politik di Indonesia. Masalah ini membesar apalagi setelah pada UU Tentang Pemerintahan Daerah No. 32/2004 (sebagai hasil revisi UU. No.22/1999), pasal 16 (ayat 1a), ini menyatakan yaitu kotamadya memiliki tanggung jawab dan wewenang dan menetapkan aturan minimum untuk layanan.

Sekaligus, komponen ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam mengelola pelayanan publik memperkuat keberadaan positif pemerintah kota di mata warganya.¹

Prasyarat kejayaan pelayanan publik adalah serangan tersendiri penting yang mesti dihadapi penyelenggara negara di daerah, apalagi keahlian di bagian ini masih far dari harapan masyarakat. Semrawutnya penanganan pelayanan publik pada dasarnya adalah hasil dari konsep administrasi birokrasi pemerintah Indonesia yang tidak dipersiapkan sejak pertama sebagai “pejabat”. Sejarah mengajarkan kepada kita bahwa sejak zaman kerajaan hingga zaman penjajahan Belanda, birokrasi pemerintahan Indonesia merupakan “instrumen kekuasaan” yang mengedepankan berbagai kepentingan politik penguasa.²

Posisi seperti itu menunjukkan bahwa birokrasi negara telah lama dirancang untuk lebih menitikberatkan pada nilai-nilai kekuasaan daripada penyampaian layanan (culture of serving). Meanwhile, justru nilai-nilai pelayanan inilah yang dapat memaksa birokrasi negara memenuhi perannya sebagai “pelayan masyarakat”. Role sebagai “alat politik” dalam mendukung kekuasaan yang diwarisi dari kolonial dan birokrasi administrasi kolonial di Indonesia berteruskan hingga era Orde Lama. Kita remember pada masa Orde Lama birokrasi pemerintahan dijadikan arena perebutan kekuasaan politik antara partai politik penguasa yang berbeda. Demikian juga di era Orde Baru, birokrasi pemerintah diutuskan sebagai “mesin politik” dan bahkan ikut membela kepentingan partai Golkar. Berdasarkan statusnya tanpa pernah kebal terhadap pengaruh kepentingan politik yang kuat, birokrasi negara jelas susah untuk berfungsi secara professional, efisien, responsif dan bertanggung jawab kepada publik.³

Parahnya lagi, pejabat birokrasi pemerintah memegang kekuasaan seperti bangsawan karena memegang kekuasaan yang bukan milik rakyat. Karena masyarakat menginginkan pelayanan, pejabat birokrasi memiliki kekuatan agar mendistribusikan pelayanan itu. Memang, teoretisi birokrasi Max Weber (1864-1920) mengingatkan kecenderungan perilaku para birokrat seperti raja kecil ketika membahas model kepemimpinan dalam pemerintahan, yaitu (1) kepemimpinan birokratis, (2) karisma, dan (3) kepemimpinan konservatif.⁴

Pada pola dan sikap yang demikian, daya pelayanan birokrasi negara juga dinilai belum dapat menetapkan bentuk-bentuk pelayanan publik menjadi bentuk good governance yang menjulang tinggi nilai-nilai transparansi, partisipasi, efisiensi, akuntabilitas, dan penghormatan terhadap harkat dan martabat warga negara pengguna (ekuitas). Betuk pelayanan ini juga more

¹Partini dan Bambang W. 2004. *Citizens' Charter: Terobosan Baru Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*, diambil dari *Makalah Seminar Bulanan* Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM pada tanggal 28 Oktober 2004.

² Mustopadidjaja AR. 2002. *Managing Change in Bureaucracy*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

³ Satriya E. *Agenda Besar Menanti Depkominfo*, Kompas, Jakarta, 14 Maret 2005

⁴ Pusat Studi Kependudukan UGM. 2003 *Kinerja Pelayanan Publik dalam Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

berorientasi dalam kepuasan pelayanan kota, menghormati inovasi pelayanan, merespon dinamiko dari server menengah, keinginan dan kemauan pengguna pelayanan dan berbeda secara signifikan dengan pendekatan pelayanan birokratis yang konservatif dan berorientasi instruksi operasional yang diberlakukan secara ketat. Bentuk pelayanan ini juga lebih cenderung dalam kepuasan pelayanan kota, menghormati modifikasi pelayanan, merespon dinamika lingkungan layanan, keinginan dan kebutuhan pemakai pelayanan dan berbeda secara signifikan dengan pendekatan pelayanan birokratis yang konservatif dan berorientasi instruksi operasional yang diberlakukan secara ketat.⁵

Situasi di atas adalah sinyal untuk pemerintah agar mencari solusi mantap yang lebih layak untuk meningkatkan tingkat pelayanan publik. Langkah yang sedikit inovatif yaitu dengan mengimplementasikan e-Government / E-gov, yang dalam hakikatnya adalah upaya percepatan mekanisme pelayanan teknologi informasi yang adil.

Di Indonesia, pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah pada landasannya bisa terdiri menjadi 3 kelompok pelayanan yakni:

Pertama, pelayanan administrasi, merupakan pelayanan yang mendapatkan variasi model dokumen resmi yang diperlukan masyarakat, contohnya posisi kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepunyaan atau pengoperasian properti, dll. File-file tersebut antara lain KTP, Akta Nikah, Akte Kelahiran, BPKB, Kartu SIM, IMB, Paspor, Sertifikat Hak Milik/Kuasa Tanah, dll. Kedua, komoditi jasa, yaitu jasa yang menciptakan beragam model “barang” yang diperlukan masyarakat, seperti jaringan telepon, pengadaan listrik, air minum, dll. Ketiga, jasa, yaitu jasa yang menciptakan variasi jenis jasa yang diperlukan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, dll. Kep Menpan 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat, government mengadopsi variasi jenis model manajemen pelayanan yakni: pertama, pelayanan fungsional, khususnya diagram pelayanan publik yang diadakan dari badan-badan pelayanan sesuai dengan tugas, manfaat dan tugasnya, contohnya pengadaan listrik PLN, jaringan telepon PT Telkom, pelayanan pos PT Pos & Giro, dll. Kedua, pelayanan terpusat, yaitu model pelayanan publik yang disediakan dari badan pelayanan secara mandiri atas dasar desentralisasi untuk mengelola pelayanan lain yang terkait, seperti pengurusan paspor dari departemen imigrasi, akte kelahiran dari biro statistik penting, dll. Ketiga, layanan terpadu, yaitu layanan dari banyak jenis layanan dalam satu penyedia layanan. Dalam praktiknya, layanan integrasi dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis model bisnis: (a) Terpadu Satu Atap, yakni model layanan yang diadakan di suatu place yang melingkupi macam ragam layanan yang tidak memerlukan prosedur dan ditawarkan dengan banyak pintu; (b)

⁵ Tjokrowinoto M. 2004. Birokrasi Dalam Polemik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Wardiana W. *Peranan Teknologi Informasi Pada Era Globalisasi. Jurnal Manajerial*, Volume 2 Nomor 3, Oktober 2003.

Integrasi satu atap, yaitu model layanan yang diatur di suatu tempat yang mencakup beragam jenis layanan yang terhubung dengan prosedur dan dilayani dengan satu gateway; c) Kelompok kerja, dengan model pelayanan yang diadakan oleh pejabat publik secara individu atau sebagai kelompok kerja, yang berkedudukan di suatu instansi dan location pelayanan tertentu (Kep Menpan 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Ciri-ciri bentuk manajemen pelayanan publik pada landasannya dicirikan sebagai berikut:

- 1) ada landasan hukum yang clear untuk pelaksanaannya;
- 2) mempunyai kelompok keperluan yang lebar, dan khalayak sasaran dilayani (*broad stakeholders*);
- 3) mempunyai makna social
- 4) bertanggung jawab untuk publik;
- 5) mempunyai konstruksi metrik kemampuan yang jelas dibutuhkan (metrik kinerja yang kompleks dan kontroversial); dan
- 6) sering melambangkan umpan pertaruhan politik (LAN, 2003).

Dengan diberlakukannya perubahan di semua bagian kehidupan, maka kebutuhan agar menaikkan kualiti pelayanan publik menjadi semakin memburu, apalagi ketika disadari ternyata zaman globalisasi dalam awal milenium ke 3 telah menyebabkan macam reformasi pada bagian informasi & ekonomi. Agar melampaui macam peralihan yang terjadi, pemerintah mesti mengadakan upaya proaktif dan korektif agar mengembangkan kualiti penyajian publik. Kebijakan yang dikeluarkan harus direvisi dan kemudian diimplementasikan dengan tindakan khusus oleh instansi pelayanan pemerintah, seperti standard pelayanan, proses penyajian & penyelenggaraan pemerintahan secara elektronik.⁶

Pada abad ke-21, teknologi informasi telah digunakan dengan berbagai cara bertujuan menetapkan prinsip transparansi dalam semua kebijakan pemerintah. Pada isu ini, Bank Dunia menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi di lembaga pemerintah bisa meningkatkan performa pemerintah bersama masyarakat, dunia usaha dan kelompok terkait lainnya dengan tata pemerintahan yang baik. Hal ini membangun kepercayaan masyarakat terhadap akuntabilitas pemerintah atas kinerja, transparansi dan implementasi kebijakan kepolisian yang konsisten, yang akan meningkatkan kontribusi masyarakat.

Menyikapi hal itu, Presiden Megawati Soekarnoputri selanjutnya mengeluarkan Inpres No. 1.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Pengenalan Inpres No.3/2003 pada dasarnya menjanjikan, karena selain diikuti oleh seputar 8

⁶ Zeithaml VA, A Parasuraman dan LL Berry. 1990 *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

keputusan menteri, data Inpres itu dengan lengkap menggambarkan 6 strategi pemerintah untuk meraih tujuan pemajuan e-Government. Pemerintah daerah, khususnya yang melihat manfaat penerapan e-government sebagai sarana pengembangan daerah otonom, juga menyambut baik kebijakan tersebut.

Selain itu, di tanggal 30 Juni 2004, government mengumumkan penggelaran dan pembangunan Indonesia, Go Open Source! (IGOS) diteken oleh Menteri Riset dan Teknologi, Menteri Komunikasi dan Informatika, Menteri Hukum dan HAM, Menteri Negara Penguatan dan Menteri Pendidikan Masyarakat. IGOS merupakan gerakan yang diprakarsai oleh pemerintah yang menyerukan adopsi dan penggunaan komponen lunak sumber terbuka baik di lembaga pemerintah maupun masyarakat pada umumnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan Bank Dunia, E-government merupakan pemakaian teknologi informasi dari lembaga pemerintah layaknya Internet of Things (WAN), padanan seluler, yang bisa dipakai untuk membangkit relation dengan masyarakat dan bisnis, serta grup pemerintah lainnya. Berdasarkan Kelompok Bank Dunia, e-government adalah suatu badan usaha yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi bertujuan menaikkan efisiensi dan efektivitas administrasi, transparansi dan akuntabilitas, akuntabilitas untuk membagikan penyediaan publik yang lebih bagus.

Lalu berdasarkan Depkominfo, pengertian e-government merupakan layanan publik yang disediakan through website pemerintah, dimana nama domain yang dipakai juga untuk nama domain pemerintah Indonesia yaitu (go.id) Berdasarkan Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) pada website, E-government memakai teknologi informasi & komunikasi bertujuan mengiklankan administrasi yang lebih efisien dan lebih murah dan selanjutnya melayani warga umum dan membuat administrasi lebih akuntabel untuk rakyat.

Sedangkan pada book *E-Government In Action* mendeskripsikan E- Government merupakan upaya untuk mengcreate iklim pengaturan pemerintahan yang sejalan menjadi tujuan bersama dari beberapa masyarakat yang bersangkutan, oleh sebab itu visi yang dipublikasikan juga mesti memvisualkan visi bersama dari para pelaku yang ada, yaitu:

1. Meningkatkan daya produksi dan kemampuan pemerintah untuk mengayomi rakyat;
2. Mendorong pemerintahan yang asri dan transparan
3. Menaikkan kualiti hidup warga dengan menyediakan pelayanan publik;
4. Mengenyam terselenggaranya penyelenggaraan negara yang demokratis;⁷

⁷ Osborne D and Gaebler T. 1992 *Reinventing Government*. Reading: Plume Book. Parayno GL. 1999. *Reforming the Philippines Customs Services through Electronic Governance in ADB and*

Sebab visi berawal dari “Dari, Oleh dan Untuk” komunitas atau komunitas dimana e-government diterapkan, jadi waktunya menjadi amat tergantung dalam situasi dan condition masyarakat sekitar. Sebagaimana dipaparkan di atas, e-government merupakan upaya pengelolaan e-government berbasis e-platform buat menaikkan kualitas pelayanan publik yg efektif & efisien. Menurut pengertian di atas, e-manajemen adalah metode penggunaan teknologi informasi menjadi alat untuk mendukung pengelolaan sistem administrasi yang efektif. Dari definisi e-government di atas kita dapat memperoleh hal yang paling penting, yakni:

1. Menggunakan IT (internet) menjadi sarana baru;
2. Tujuan penggunaannya adalah agar government bisa bekerja dengan efektif, efisien dan bermanfaat untuk menggunakan teknologi internet, metode atau prosedur yang rumit bisa dipersingkat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian sosiologis yuridis. Penelitian yuridis emperis adalah penelitian yang mengabungkan antara metode penelitian normative dan metode penelitian emperis, dengan imp;ementasi ketentuan hukum normative pada setiap peristiwa hukum tertentu dalam masyarakat.

Bahan hukum dikumpulkan melalui prosedur inventarisasi dan identifikasi peraturan perundang-undangan, serta klasifikasi dan sistematisasi bahan hukum sesuai permasalahan penelitian. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan studi kepustakaan. Studi kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, menelaah, mencatat membuat ulasan bahan-bahan pustaka yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

Keseluruhan data yang terdiri dari data primer dan data sekunder (bahan hukum primer, sekunder dan tersier) akan diolah dan dianalisis secara kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan tahap penelitian yang melampaui berbagai tahapan berfikir kritis ilmiah, dimana penelitian dilakukan secara induktif, yaitu mengungkap berbagai fakta atau fenomena-fenomena yang diperoleh dari pengamatan di lapangan, lalu menganalisisnya. Selanjutnya berupaya melakukan teorisasi berdasarkan pengamatan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

E-government merupakan pemakaian informasi teknologi pemerintah agar menadahkan information dan layanan tertuju warga negara, bisnis, dan isu-isu terkait pemerintahan lainnya. Administrasi elektronik dapat digunakan dalam undang-undang, peradilan atau administrasi

publik bertujuan mengembangkan efisiensi internal, untuk menyediakan layanan publik atau untuk prosedur administrasi yang demokratis.

Bentuk pengiriman utama yaitu government ke warga atau pemerintah ke pelanggan (G2C), pemerintah ke bisnis (G2B), dan pemerintah ke pemerintah (G2G). Fungsi yang sering diantisipasi dari e-government merupakan peningkatan efisiensi, kenyamanan, dan akses yang lebih bagus ke layanan publik. E-Government mempunyai ragam definisi sementara almost tiap organisasi besar atau malah pemerintah negara bagian mempunyai pengertian e-Government. Tetapi pengertian itu seringkali tidak jauh different, esensinya yaitu pemakaian teknologi dan informasi pada kegiatan pemerintahan. Dibawah ini dilampirkan definisi E-Government. UNDP : E-government merupakan pemakaian IT dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah.

Dalam Inpres RI No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional disebutkan bahwa peningkatan e-government adalah upaya peningkatan (penggunaan) e-governance agar meningkatkan kualitas tenaga kerja. layanan yang efisien.

E-Government memakai teknologi informasi dan komunikasi (TIK) bertujuan mengiklankan administrasi yang more efisien dan hemat biaya, untuk memfasilitasi layanan administrasi, untuk memberikan akses publik ke informasi dan membuat administrasi lebih akuntabel kepada rakyat. Seluruh area penerapan manajemen elektronik meliputi: Pemerintah untuk warga masyarakat, Pemerintah mengembangkan & menyebarkan banyak aplikasi IT agar meningkatkan komunikasi dengan publik. Contohnya : E-KTP Government to Business (Pemerintah to Pelaku Usaha), Misalnya, selama mendirikan bisnis dan investasi perizinan, negosiasi pemerintah dan kegiatan lainnya menginginkan keterampilan internet pengusaha. Government to Government (Pemerintah ke Pemerintah), Memfasilitasi kerjasama antar negara dengan memfasilitasi komunikasi, kayak kepentingan diplomasi beserta informasi yang berbeda yang dipikir important antar negara. From Government to Employees (Pemerintah ke perangkatnya), situasi internal juga di mana e-Government disebarluaskan untuk tujuan memfasilitasi information atau akses ke tugas/koneksi hasil tugas yang berbeda. Sebagai contoh dapat dibandingkan dengan sistem KRS online yang diterapkan di perguruan tinggi, di mana rektor menjadi pengurus & dosen serta mahasiswa menjadi pengurus organisasi.

Pada lampiran keppres about e-government, 6 strategi telah dikembangkan oleh pemerintah untuk meraih tujuan strategis e-government, yakni:

Strategi pertama merupakan membentangkan sistem pelayanan yang handal, andil, dan teralih oleh warga luas. Tujuan mereka adalah untuk memperluas jaringan komunikasi dan meningkatkan kualitas untuk semua wilayah negara dengan harga yang terjangkau. Tujuannya juga untuk membangun peluang informasi dan otoritas yang bisa membaurkan sistem administrasi and metode kerja kedinasan.

Strategi kedua yaitu menyusun secara komprehensif sistem dan metode kerja pemerintahan dan pemerintahan wilayah otonom. Melalui cara ini, Pengurus berkeinginan mengatur sistem manajemen dan metode kerja pengurus sedemikian rupa sehingga dapat dengan cepat memperoleh percepatan teknologi informasi.

Strategi ketiga yaitu pemanfaatan IT dengan ideal. Tujuannya adalah untuk menstandarkan interoperabilitas pergantian informasi and transaksi antar portal pemerintah. Standardisasi dan proses yang berhubungan dengan manajemen informasi, file elektronik. Kembangkan aplikasi dasar seperti e-invoicing, e-procurement, dan e-report yang bisa digunakan di semua situs web pemerintah untuk memastikan arus informasi dan layanan publik yang aman. Tujuan lainnya adalah memperluas jaringan internal pemerintah.

Strategi keempat yaitu mengembangkan partisipasi untuk dunia bisnis dan untuk pengembangan industri telekomunikasi dan IT. Tujuannya adalah untuk melibatkan kehidupan bisnis dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis manajemen elektronik. Artinya, pembangunan pelayanan publik tidak sepenuhnya menjadi tanggung jawab negara.

Strategi kelima merupakan pengembangan kapasitas sumber daya manusia baik di pemerintahan dan di daerah otonom, sekaligus memajukan e-skill masyarakat.

Strategi keenam yaitu mengimplementasikan perkembangan sistem dengan langkah-langkah yang realistis dan tersusun yang dapat diimplementasikan dalam pengembangan e-government pada 4 level yaitu persiapan, pematangan, konsolidasi & eksploitasi.

KESIMPULAN

E-government telah menjadi sasaran banyak kritik, terutama di negara-negara berkembang. Alasan kegagalan untuk menyebarkan aplikasi e-government di negara-negara berkembang adalah karena kurangnya pemahaman tentang "di mana kita now" dengan "apa yang akan kita raih dengan e-government" (dimana kita proyek *e-government* ingin kita). Di sisi lain, pemerintah juga didorong untuk terus meningkatkan kinerjanya dengan mengupayakan service excellence yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat (Ulum, 2018). Pemerintah mesti bisa memenuhi dua bentuk kebutuhan sosial yang berbeda tetapi berhubungan kuat. Pertama, warga membutuhkan layanan publik yang menyanggupi kepentingan warga luas di semua wilayah Indonesia, handal dan terpercaya, dan dapat diakses dengan sederhana secara interaktif. Kedua, masyarakat berkeinginan keinginannya didengar, sampai pemerintah mesti menciptakan kondisi bagi kontribusi dan percakapan masyarakat dalam pengambilan kebijakan negara (Supriyanto, 2016). Beberapa alasan di atas kemudian menjadi latar belakang munculnya pendekatan citizen-centered.

DAFTAR PUSTAKA

- Mustopadidjaja AR. 2002. *Managing Change in Bureaucracy*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Osborne D and Gaebler T. 1992 *Reinventing Government*. Reading: Plume Book. Parayno GL. 1999. Reforming the Philippines Customs Services through Electronic Governance in ADB and OECD, Combatting Corruption in Asian and Pasific Economies, Manila, http://www.adb.org/Documents/Conference/Combating_Corruption/default.asp?=&govpub
- Partini dan Bambang W. 2004. Citizens' Charter: Terobosan Baru Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, diambil dari *Makalah Seminar Bulanan* Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM pada tanggal 28 Oktober 2004.
- Pusat Studi Kependudukan UGM. 2003 *Kinerja Pelayanan Publik dalam Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Satriya E. *Agenda Besar Menanti Depkominfo*, Kompas, Jakarta, 14 Maret 2005.
- Tjokrowinoto M. 2004. Birokrasi Dalam Polemik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Wardiana W. Peranan Teknologi Informasi Pada Era Globalisasi. *Jurnal Manajerial*, Volume 2 Nomor 3, Oktober 2003.
- Wescott C. E-Government: Enabling Asia-Pacific Governments and Citizens to do Public Business Differently, *Paper* presented at Asian Development Forum, Bangkok, 14 June 2001 dari website: www.bappenas.go.id
- Zeithaml VA, A Parasuraman dan LL Berry. 1990 *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.