

# PENINGKATAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT DI KELURAHAN PRINGSEWU BARAT DENGAN KONSEP E-GOVERNMENT

Budi Cahyono

*Jurusan Manajemen Informatika STMIK Pringsewu Lampung*

*Jl. Wisma Rini No. 09 Pringsewu Lampung*

*website: www.stmikpringsewu.ac.id*

*E-mail : budicahyono021@gmail.com*

## **Abstrak**

Teknologi semakin berkembang seiring meningkatnya kebutuhan yang makin besar. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat sangat mempengaruhi kinerja sebuah instansi pemerintahan, karena dapat melakukan pelayanan masyarakat dan ketatapemerintahan dengan lebih efektif dan efisien. Dengan adanya sebuah sistem informasi e-government di Kelurahan Pringsewu Barat sangat membantu instansi pemerintah dalam melakukan kinerja di ruang lingkup sebuah kantor pemerintah kelurahan serta dapat menerima ataupun memberikan sebuah informasi terhadap masyarakat maupun instansi pemerintah yang lebih tinggi sehingga dalam waktu yang cepat pembuatan laporan dapat meminimalkan kesalahan yang mungkin terjadi dan dapat memberikan laporan secara, tepat dan berkualitas. Adanya suatu sistem terkomputerisasi dalam sebuah kelurahan, akan dapat mempermudah pencatatan dan pengolahan data, mengurangi kesalahan dalam pencatatan dan menghasilkan laporan berdasarkan kategori tertentu sesuai yang dibutuhkan.

**Kata Kunci :** E-government, Pelayanan masyarakat, Kelurahan Pringsewu Barat.

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Teknologi semakin berkembang seiring meningkatnya kebutuhan yang makin besar. Di era globalisasi ini teknologi sangatlah penting bagi manusia, ada pun beberapa kategori kebutuhan teknologi di bidang kesehatan, pemerintahan, pertanian, bisnis, social dan masih banyak yang lainnya. Saat ini internet sangatlah berperan bagi kehidupan manusia, banyak kegiatan yang dapat di lakukan di internet, contohnya berkomunikasi atau bersosial, berbisnis, dan memperoleh informasi dengan cepat. Dengan memanfaatkan internet maka pelayanan kemasyarakatan akan lebih cepat dan efisien.

Di Kelurahan Pringsewu Barat telah mengalami bayak perkembangan di bidang Teknologi dan informasi (TIK). Untuk mendukung pelayanan public di Kelurahan Pringsewu Barat sudah di buat system alikasi yang di gunakan secara internal pada tahun 2011. Kelurahan Pringsewu Barat sendiri telah membuat setidaknya 28 aplikasi system informasi untuk mendukung pelayan dan kemajuan Kelurahan Pringsewu Barat.

Sedangkan di Kelurahan Pringsewu Barat sendiri belum tersedianya aplikasi yang di buat berdasarka system informasi dan teknologi yang menunjang untuk pengefesienan pelayan masyarakat dan pemerintahan. Dengan fenomena yang terjadi tersebut, selayaknya pemerintah membua suatu system aplikasi yang dapat menunjang pemerintahan agar dapat lebih efisien, terorganisir dan modern dalam pemerintahan dan pelayanan masyarakat di Kelurahan Pringsewu Barat.

Meningkatnyakualitas pengetahuan masyarakat menimbulkan peningkatan 'tuntutan' masyarakat atas output (dalam bentuk barang atau jasa/layanan)yang diberikan oleh organisasi, baik *profit oriented* maupun

*non-profit oriented*. Organisasi yang baik dan profesional tentu akan selalu berusaha untuk memenuhi tuntutan tersebut sepanjang tidak keluar dari jalur atau bidang di mana organisasi tersebut beroperasi. Bagi organisasi dalam bentuk perusahaan, tindakan ini mengarah pada upaya pencapaian *customer satisfaction*. Meskipun baru beberapa, tetapi fenomena ini juga dirasakan oleh organisasi yang *non-profit oriented* yaitu organisasi pemerintah. Apabila dibandingkan dengan di daerah Tanjung Karang atau Metro, operasi organisasi pemerintah di Kelurahan Pringsewu Barat memang belum dapat disetarakan. Tetapi upaya untuk melayani kebutuhan masyarakat secara lebih profesional sudah mulai tumbuh. Pemicu hal tersebut tidak dapat lepas dari pengaruh reformasi yang menuntut system operasi yang lebih terbuka, serta kebijakan otonomi daerah. Dengan kemajuan di bidang teknologi informasi di mana dalam tahap tertentu organisasi pemerintah dapat mengadopsi teknologi tersebut, maka hal ini digunakan sebagai fasilitas dalam melayani kebutuhan masyarakat luas secara elektronik, atau lebih dikenal dengan istilah *electronic government (e-governmen)*.

### **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana cara memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien bagi masyarakat di Kelurahan Pringsewu Barat?
2. Bagaimana upaya pemerintahan Kelurahan Pringsewu Barat dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik?

### **1.3. Batasan Masalah**

1. Masalah yang dibahas hanya di Kelurahan Pringsewu Barat dan masyarakat Kelurahan Pringsewu Barat.

#### 1.4. Tujuan Penelitian

1. Memberikan pelayanan masyarakat dengan lebih cepat dan efisien di Kelurahan Pringsewu Barat.
2. Merancang suatu sistem yang berfungsi untuk memberikan informasi pemerintahan dan mewujudkan tata pemerintahan yang baik di Kelurahan Pringsewu Barat.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan informasi bagi masyarakat dan juga bagi pemerintah Kelurahan Pringsewu Barat agar dapat melayani masyarakat dengan lebih cepat dan efisien
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai langkah awal untuk membangun sistem informasi pemerintahan Kelurahan Pringsewu Barat, yang bisa diaplikasikan pada pemanfaatan web sebagai system aplikasi pemerintahan di Kelurahan Pringsewu Barat.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pengertian E-government

**E-government** (berasal dari kata Bahasa Inggris *electronics government*, juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. e-Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Definisi lain menyatakan bahwa e-government adalah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, dimana pemanfaatan TIK dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Eko Indrajit, 2002).

E-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna pelaksanaan pemerintahan yang efisien dan murah, dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga masyarakat mudah mendapatkan informasi, dan menciptakan pemerintahan (Caldow, disitasi Indarajit, 2006).

Di tingkat nasional, inisiatif penerapan *e-gov* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Inpres No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (telekomunikasi, media dan informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Penerapan *e-gov* di lembaga pemerintah mengacu kepada fase pengembangan *e-gov* secara nasional, dan disesuaikan dengan kondisi yang ada di setiap lembaga pemerintah mencakup (Inpres No. 3 Tahun 2003):

#### 1. Fase persiapan, yaitu:

- pembuatan situs web pemerintah di setiap lembaga

- pendidikan dan pelatihan SDM
- penyediaan sarana akses public
- sosialisasi keberadaan layanan informasi elektronik, baik untuk publik maupun penggunaan internal
- pengembangan *e-leadership* dan *awareness building*, serta
- penyiapan peraturan pendukung

#### 2. Fase pematangan, yaitu

- pembuatan situs informasi layanan publik interaktif
- pembuatan *hyperlink*

#### 3. Fase pemantapan, yaitu:

- penyediaan fasilitas transaksi secara elektronik
- penyatuan penggunaan aplikasi dan data dengan lembaga lain (*interoperabilitas*)

#### 4. Fase pemanfaatan, yaitu:

- pembuatan berbagai aplikasi untuk layanan G2G, G2B, dan G2C yang terintegrasi
- pengembangan proses layanan *e-gov* yang efektif dan efisien
- penyempurnaan menuju kualitas layanan terbaik (*best practice*).

### 2.2. Komponen E-government

#### 2.2.1. Web site

Menurut Dian Pranita dalam bukunya “pengantar website” (2009:15), mengemukakan bahwa :  
“*website atau situs juga dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar atau gerak, data animasi suara, video atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (hyperlink)*”.

#### 2.2.2. Data Flow Diagram (DFD)

Data Flow Diagram (DFD) merupakan diagram yang menggunakan notasi – notasi (symbol-simbol) untuk menggambarkan arus data. Data flow diagram sering di gunakan untuk menggambarkan suatu system yang telah ada atau system yang baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut mengalir. Jogianto HM, (Analisis dan Disain system informasi pendekatan terstruktur, 1989;700) dalam jurnal Azwar Syarif (2009).

#### 2.2.3. Diagram Relasi Entitas (ERD)

ERD merupakan suatu model untuk menjelaskan hubungan antar data dalam basis data berdasarkan objek - objek dasar data yang mempunyai hubungan antar relasi. ERD digunakan untuk memodelkan struktur dan menggambarkan data dan hubungan antar data tersebut menggunakan beberapa notasi dan symbol. (ER Diagram 2009) dalam Jurnal Emi Ratna Setiani, Jajang Kusnendar, Eka Widhi Yunarso (2010).

#### 2.2.4. PHP

Bahasa pemrograman yang di gunakan dalam aplikasi ini salah satunya adalah PHP. PHP atau Hypertext Preprocessor adalah sebuah server-side embedded script language artinya sintaks - sintaks dan perintah yang kita berikan akan sepenuhnya dijalankan oleh server tetapi disertakan pada halaman HTML biasa (materi PHP 2009) dalam jurnal Emi Ratna Setiani, Jajang Kusnendar, Eka Widhi Yunarso, 2010).

#### 2.2.5. HTML

HTML (*Hypertext Markup Language*) adalah bahasa yang digunakan untuk membuat suatu situs *web* atau *homepage*. Setiap dokumen dalam *web* di tulis dalam format HTML. Semua format dokumen, *hyperlink* yang dapat di klik, gambar, dokumen, multimedia, form yang dapat diisi dan sebagainya didasarkan atas HTML (Muhamad 2009), dalam jurnal Wanda Lestari, ismail, Ahmad Suryan (2011)

#### 2.2.6. MYSQL

MySQL merupakan *software* yang tergolong *database server* dan bersifat *open source*. *Open source* menyatakan bahwa *software* ini dilengkapi dengan *source* (kode yang dipakai untuk membuat MySQL), selain itu tentu saja bentuk *executabelnya* atau kode yang dapat dijalankan secara langsung dalam sistem operasi, dan bisa diperoleh dengan cara mengunduh di internet secara gratis. Hal menarik lainnya adalah MySQL juga bersifat *multiflatform*. MySQL dapat dijalankan pada berbagai sistem operasi (Kadir, Membuat Aplikasi Web dengan PHP dan Database MySQL, 2009) dalam jurnal Wanda Lestari, ismail, Ahmad Suryan (2011)

### 2.3. Pengertian Kelurahan

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2006*. Berdasarkan Permendagri 31/2006 tentang pembentukan, penghapusan, dan penggabungan kelurahan, dan Permendagri 28/2006 tentang perubahan status desa menjadi kelurahan, maka syarat-syarat pembentukan suatu kelurahan adalah:

1. Wilayah Jawa dan Bali paling sedikit 4.500 jiwa atau 900 KK, dengan luas paling sedikit 3 km<sup>2</sup>.
2. Wilayah Sumatera dan Sulawesi paling sedikit 2.000 jiwa atau 400 KK, dengan luas paling sedikit 5 km<sup>2</sup>.

3. Wilayah Kalimantan, NTB, NTT, Maluku, Papua paling sedikit 900 jiwa atau 180 KK, dengan luas paling sedikit 7 km<sup>2</sup>.

serta memiliki memiliki kantor pemerintahan, memiliki jaringan perhubungan yang lancar, sarana komunikasi yang memadai, dan fasilitas umum yang memadai. Kelurahan yang tidak lagi memenuhi kondisi di atas dapat dihapuskan atau digabungkan dengan kelurahan yang lain, berdasarkan hasil penelitian dan pengkajian yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota. Sedangkan pemekaran kelurahan dapat dilakukan setelah mencapai paling sedikit lima tahun penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan tersebut.

### 2.4. Pelayanan Masyarakat

Pelayanan masyarakat dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoah dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan masyarakat yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan masyarakat yang profesional, artinya pelayanan masyarakat yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan).

### 3. METODOLOGI

#### 3.1. Observasi

Menurut Nasution “observasi merupakan dasar darisemua ilmu pengetahuan” Sugiyono (2009:226). Penulis melakukan pengamatan terhadap data yang diteliti, melakukan interview dengan pihak pihak yang berkaitan dengan pembuatan system informasi untuk mengoptimalkan sistem informasi Pemerintahan berbasis web ini.

#### 3.2. Dokumentasi

“Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang” Sugiyono (2009:329). Penulis meminta langsung dokumen dari Kelurahan Pringsewu untuk kelengkapan data.

#### 3.3. Wawancara

Menurut Esterberg “Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik” Sugiyono (2009:233).

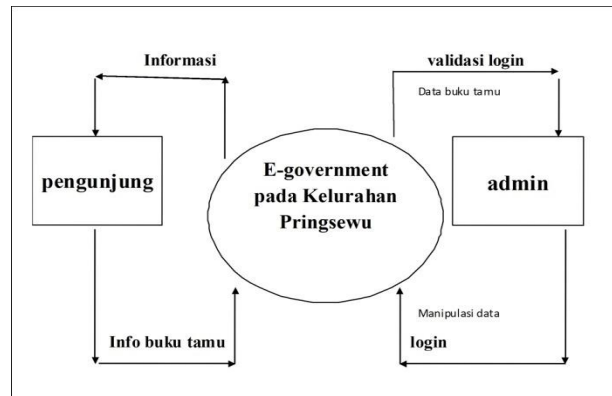
#### 3.4. Studi Pustaka

“Studi Pustaka adalah buku-buku atau majalah yang menunjang dalam suatu penelitian” (pedoman penyusunan Tugas Akhir/Skripsi dan Jurnal STMIK PRINGSEWU, 2013). Didapat juga melalui informasi lain baik melalui majalah bahkan melalui internet.

## 4. PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI

### 4.1. Diagram Konteks

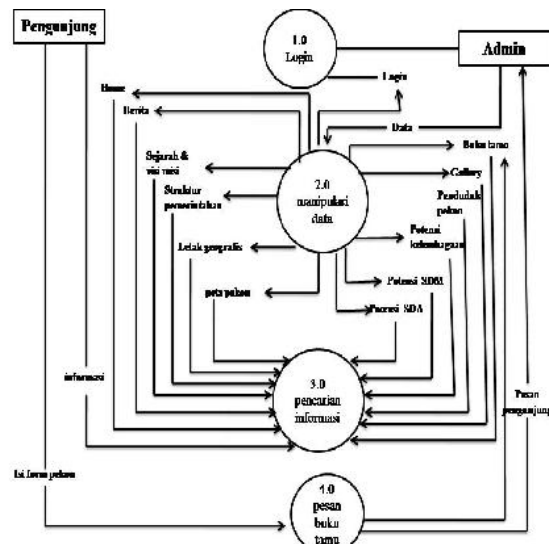
Diagram konteks merupakan diagram yang menggambarkan suatu sistem beserta seluruh eksternal entity yang terlibat dalam sistem yang disertai dengan aliran data yang digunakan atau diperlukan (hanya terlibat satu proses).



Gambar 4.1. Diagram Konteks

### 4.2. DFD level 0

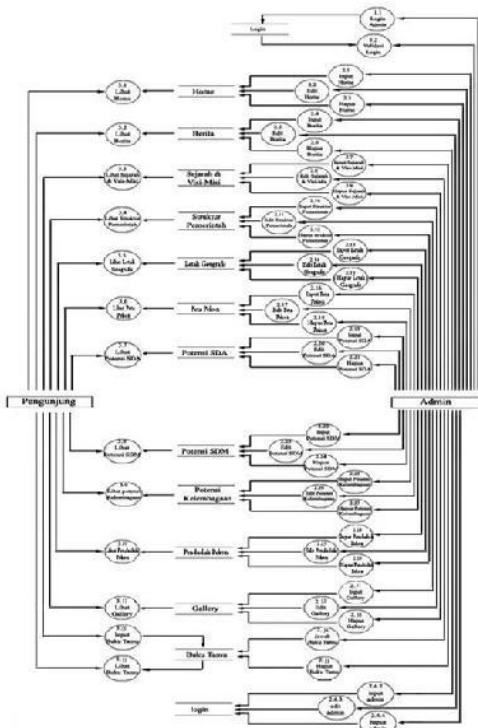
DFD level 0 (Diagram Flow Diagram level 0) merupakan diagram yang menggambarkan seluruh proses yang ada di *diagram konteks*, seluruh *aksternal entity* dan seluruh proses yang ada dalam sistem (terlibat lebih dari satu proses).



Gambar 4.2. DFD level 0

### 4.3. DFD Level 1

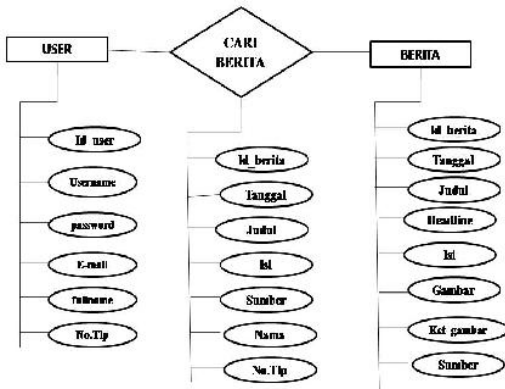
DFD Level 1 (Diagram Flow Diagram level 1) merupakan diagram yang menunjukkan penjelasan masing-masing proses yang terdapat pada *Diagram Level 0*.



Gambar 4.3. DFD Level 1

#### 4.4. ERD

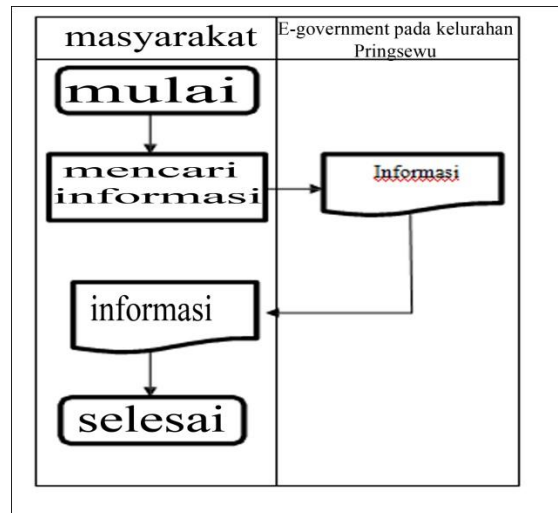
ERD (Entity Relationship Diagram) adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk mengorganisasikan data yang dikumpulkan dimana dalam diagram ini dapat memperlihatkan entitas-entitas beserta hubungan entitas tersebut” Andi Kristanto (2007:61).



Gambar 4.4 ERD

#### 4.5. Analisis Sistem Yang Di Usulkan

Dari analisis yang telah dilakukan oleh penulis bahwa pengolahan data dan informasi saat ini yang ada di Kelurahan Pringsewu Barat masih menggunakan sistem manual. Untuk itu perlu adanya penyajian data dan informasi di Kelurahan Pringsewu Barat dengan sistem yang baru yang berbasis Web. Adapun DAD (Diagram Alir Data) dari sistem yang diajukan adalah sebagai berikut:



Gambar 4.5 Analisis Sistem Yang Diusulkan

Penjabaran dari DAD E-Government pada Kelurahan Pringsewu Barat diatas adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat mengumpulkan informasi yang akan dicari.
2. Proses pencarian informasi, masyarakat mengunjungi / membuka Website E-Government pada Kelurahan Pringsewu Barat.
3. Informasi Kelurahan Pringsewu Barat didapatkan oleh Masyarakat yang membutuhkan.

#### 4.6. Implementasi

##### 4.6.1. Implementasi Halaman Home

Halaman menu home berisi tentang halaman depan dan sambutan dari kepala Kelurahan Pringsewu Barat. Rancangan halaman menu home dalam E-Government pada Kelurahan Pringsewu Barat dapat dilihat di bawah ini:



4.6.1 Implementasi Halaman Home

##### 4.6.2. Implementasi Halaman Berita

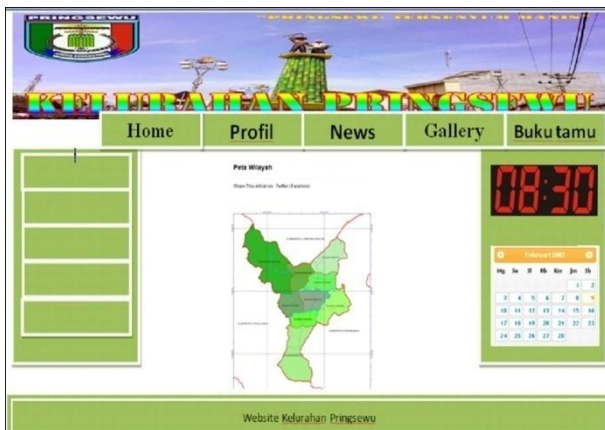
Halaman menu berita berisi tentang berita-berita terbaru khususnya di Kelurahan Pringsewu Barat. Rancangan menu berita dalam E-Government pada Kelurahan Pringsewu Barat dapat dilihat di bawah ini:



4.6.2. Implementasi Halaman Berita

#### 4.6.3. Implementasi Halaman Profil

Halaman profil berisi tentang sejarah singkat terbentuknya Kelurahan Pringsewu Barat, struktur pemerintahan, dan letak geografis Kelurahan Pringsewu Barat. Rancangan menu profil dalam E-Government pada Kelurahan Pringsewu Barat.



Gambar 4.6.3 Implementasi Halaman Profil

#### 4.6.4 Implementasi Halaman Gallery

Halaman menu gallery berisi tentang foto-foto kegiatan warga Kelurahan Pringsewu Barat. Rancangan menu profil E-Government pada Kelurahan Pringsewu Barat baru dapat dilihat di bawah ini:



Gambar 4.6.4 Implementasi Halaman Gallery

#### 4.6.5. Implementasi Halaman Buku Tamu

Halaman menu buku tamu berisi tentang komentar pengunjung. Rancangan tampilan halaman menu buku tamu dalam E-Government pada Kelurahan Pringsewu Barat dapat dilihat di bawah ini:



Gambar 4.6.5 Implementasi Halaman Buku Tamu

## 5. PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Dari rumusan masalah yang ada di Kelurahan Pringsewu Barat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Cara yang tepat untuk mewujudkan pelayanan masyarakat yang lebih cepat dan efisien dapat dilakukan dengan menggunakan konsep E-Government di Kelurahan Pringsewu Barat.
2. Upaya yang dilakukan Kelurahan Pringsewu Barat untuk memberikan informasi dan ketatapemerintahan yang baik bisa diwujudkan dengan membuat sebuah konsep E-Government di Kelurahan Pringsewu Barat.

### 5.2. Saran

Dalam penulisan ini penulis mengajukan beberapa saran antara lain:

1. Agar keamanan sistem lebih terjamin maka perlu penggunaan password dan pergantian password secara berkala agar sistem ini tidak mudah dirusak oleh orang lain.
2. Perlu disosialisasikan kepada masyarakat agar sistem yang telah dibangun bermanfaat sesuai dengan tujuan dibuatnya sistem ini.
3. Perlunya digunakan akses melalui berbagai macam bentuk media komunikasi seperti PC, Tablet, dan Handphone dalam merancang atau mendesain website dan untuk memudahkan para pengguna dalam mencari informasi dimanapun dan kapanpun.

## DAFTAR PUSTAKA

Azwar Syarif (2009) dengan jurnal Perancangan system informasi berbasis web dengan menggunakan PHP & MYSQL.

<http://beritagratis.blogspot.com/2009/10/penerapan-good-governance-di-indonesia.html>

Islamiyatun. (2014). Jurnal (E-Government Pada Pekon Kresnomulyo). STMIK Pringsewu.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang *Telematika (Telekomunikasi, Media & Informatika)*, 2001, Jakarta.

Jumadi Simangunsong, *Pengembangan E-Government Di Indonesia*, Jurusan Magister Teknologi Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia Jakarta 2010.

Sugiyono. (2009:329). Pengertian Dokumentasi.

Sugiyono. (2009:226). Pengertian Observasi.

Sulistiyono, Bambang. 2013. Skripsi (E-Government Pada Pekon Gumukmas). STMIK Pringsewu.