

UPAYA PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOPERASI DAN UKM KABUPATEN TANGGAMUS

Rio Andreal¹, Rina Wati²

*Jurusan Sistem Informasi STMIK Pringsewu Lampung
Jl. Wisma Rini No. 09 Pringsewu Lampung
Telp. (0729) 22240 website: www.stmikpringsewu.ac.id
Email: rio.andreal232@gmail.com*

ABSTRAK

Pada saat ini teknologi menjadi sebuah kebutuhan yang harus dimiliki setiap orang. Pemerintah daerah telah banyak melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik selama otonomi daerah berlangsung. Salah satunya adalah mengaplikasikan berbagai teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik atau E-Government. Sejak terbitnya Instruksi Presiden Republik Indonesia No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, berbagai Instansi Pemerintah termasuk pemerintah daerah mulai mengadopsi E-Government tersebut dengan berbagai metode dan tahapan. Seperti teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan setiap masyarakat untuk kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, pemerintah mengambil peluang menciptakan pelayanan yang berkualitas dengan memanfaatkan teknologi informasi yang disebut E-Government. Konsep E-Government adalah pemberian pelayanan publik yang bersifat good governance. Dimana semua aspek-aspek yang terkandung dalam good governance tercermin dalam E-Government. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan model analisis data Miles dan Huberman. Lokasi yang menjadi titik perhatian peneliti adalah Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus. Berdasarkan hasil penelitian e-government Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus telah diterapkan selama lima tahun dan e-government berada pada tingkat persiapan. Upaya yang dilakukan adalah Dinas Koperasi dan UKM adalah mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan dari Dinas Kominfo, mengadakan tenaga kerja kontrak dan pembuatan aplikasi database koperasi. Peneliti menawarkan sebuah gagasan yaitu aplikasi website dan proses pemberian pelayanan yang bertujuan untuk mengembangkan e-government yang diinginkan dan tepat sasaran kepada kebutuhan masyarakat maupun stakeholders secara cepat dan tepat.

Kata Kunci: pengembangan, E-Government, pelayanan publik.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) saat ini semakin berkembang. Hal ini karena TIK memiliki kelebihan-kelebihan dalam mendukung interaksi penggunaannya dibanding dengan menggunakan cara tradisional, yaitu dalam hal kemudahan, kecepatan, biaya, sentralisasi data dan akses data bagi berbagai kalangan. Dengan kelebihan-kelebihan tersebut, TIK dapat meningkatkan efisiensi kerja manusia. Efisiensi ini berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas interaksi antar manusia maupun organisasi. Karena kelebihannya itu pula, TIK telah dimanfaatkan dalam berbagai bidang, antara lain dalam bidang pendidikan, perdagangan, kesehatan dan pemerintahan.

Dalam pemerintahan, berbagai negara telah

mengimplementasikan *Electronic Government (E-Government)* dengan strategi yang disesuaikan dengan kondisi sosial politik, geografis dan kebutuhannya masing-masing dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja pemerintah, terutama dalam hal pelayanan masyarakat. Konsep *E-Government* yang mengacu pada penggunaan TIK yang menghubungkan keperluan penduduk, pelaku bisnis dan lembaga pemerintahan lainnya meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *E-Government* pula, dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan dalam pemerintahan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Di Indonesia, *E-Government* diperkenalkan melalui Instruksi Presiden nomor 6 tahun

2001 tentang telematika yang menyatakan bahwa pemerintah Indonesia telah menggunakan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) untuk mendukung pemerintahan yang baik. Daerah-daerah di Indonesia pun telah menerapkan *E-Government* sesuai strategi dan kebutuhan daerah-daerah tersebut.

Tanggamus merupakan salah satu kabupaten di provinsi Lampung yang telah menerapkan *Electronic Government* dalam beberapa kegiatan pemerintahannya. Penerapan *E-Government* diharapkan menjadi salah satu unsur yang meningkatkan pembangunan dan pengembangan sistem pemerintahan daerah, sehingga di masa mendatang daerah ini bisa mengalami kemajuan yang pesat dalam perekonomian dan ilmu pengetahuan teknologi, yang juga ditunjang oleh sumber-sumber daya manusia yang berkualitas tinggi.

Saat ini daerah Tanggamus mulai dikenal sebagai daerah yang cukup berpotensi dalam segi ekonomi dan sumber daya alam. Diharapkan melalui peran TIK yang semakin berkembang, daerah Tanggamus bisa memiliki suatu pusat informasi data, sehingga kinerja pemerintah lebih efisien dan masyarakat juga dapat memantau semua yang telah dan akan pemerintah kerjakan untuk kemakmuran masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut bagaimana upaya pengembangan *E-Government* dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus?

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan masalah yang diambil dalam pembahasan ini adalah:

1. *E-Government* yang akan dibangun hanya mencakup dalam pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kab. Tanggamus.
2. *E-Government* pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus hanya akan membahas bagaimana

memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan pelayanan dan informasi publik untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan secara cepat.
2. Memberikan informasi khususnya kepada masyarakat Tanggamus dan masyarakat luar Tanggamus pada umumnya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengembangan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 Pengembangan adalah kegiatan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bertujuan memanfaatkan kaidah dan teori ilmu pengetahuan yang telah terbukti kebenarannya untuk meningkatkan fungsi, manfaat, dan aplikasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada, atau menghasilkan teknologi baru. Pengembangan secara umum berarti pola pertumbuhan, perubahan secara perlahan (*evolution*) dan perubahan secara bertahap.

Alim Sumarno (2012: 2) berpendapat, pengembangan berarti proses menterjemahkan atau menjabarkan spesifikasi rancangan ke dalam bentuk fitur fisik. Pengembangan secara khusus berarti proses menghasilkan bahan-bahan pembelajaran.

2.2. E-Government

Indrajit dalam jurnal Achmad Habibulloh. (2010: 2) berpendapat, *E-Government* adalah usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan.

Prasojo dalam jurnal Ikhsan Darmawan (2011: 1) berpendapat, *E-Government* 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

2.2.1. Manfaat E-Government

1. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat di sediakan 24 jam, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
2. Pelaksanaan pemerintah yang lebih efisiensi. Sebagai contoh, koordinasi pemerintah dapat dilakukan melalui e-mail atau bahkan video conference.
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolah: jumlah kelas, daya tampung murid, passing grade dan sebagainya, dapat ditampilkan secara *online* dan digunakan oleh orang tua untuk memilih sekolah yang pas untuk anaknya.
4. Pelaksanaan pemerintah yang lebih efisiensi. Sebagai contoh, koordinasi pemerintah dapat dilakukan melalui e-mail atau bahkan *video conference*.

2.2.2. Model-model Penyampaian E-Government

- a. *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer* (G2c) Adalah penyampaian layanan public dan informasi satu arah oleh pemerintah kemasyarakat, memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Contoh: pajak online, beasiswa, layanan, kesehatan, layanan jaminan social.
- b. *Government-to-Business* (G2B) adalah transaksi – transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi

kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah, mengarah kepada pemasaran produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisiensi melalui peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektornik. Contoh: pajak perseroaan peluang bisnis, pendaftaran perusahaan, peraturan pemerintah (hukum bisnis) pelelangan dan penjualan yang dilaksanakan oleh pemerintah, hak paten merk dagang, dll.

- c. *Government-to-government* (G2G) adalah memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antara departemen atau lembaga pemerintah melalui basisdata terintegrasi. Contoh: konsultasi secara online, pendidikan secara *online*, pelayanan kepada masyarakat secara terpadu.

2.3. Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1, “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai, “Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Miliki Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

2.4. Administrasi Publik

Zauhar (2012: 30-31) mengatakan bahwa terdapat berbagai macam variasi definisi dalam administrasi publik, hal ini dikarenakan para ilmuwan maupun praktisi

yang menggeluti ilmu administrasi publik dan ilmu pemerintahan memiliki visi yang berbeda.

Administrasi publik di Indonesia dikenal dengan istilah Administrasi Negara yakni salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan (Kasim, 2013: 21).

Gordon (2012: 22) berpendapat, administrasi publik adalah studi tentang seluruh proses, organisasi dan individu yang bertindak sesuai dengan peran dan jabatan resmi dalam pelaksanaan peraturan perundangan yang dikeluarkan oleh lembaga legislatif, eksekutif dan peradilan.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Analisa Masalah

Sebelum merancang sistem pendukung keputusan, maka penulis melakukan analisa terhadap sistem yang akan dirancang terlebih dahulu. Adapun bentuk perancangan sistem ini meliputi analisa kebutuhan, penerapan metode dan perancangan sistem.

Dalam analisa ini, akan dilakukan beberapa tahapan-tahapan penilaian yang digunakan sebagai acuan dalam mengambil keputusan terhadap komoditi unggulan Provinsi Lampung.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk memperoleh makna yang mendalam tentang suatu fenomena dengan jalan mengumpulkan fakta-fakta dan keterangan yang berhubungan dengan fokus dan tujuan penelitian.

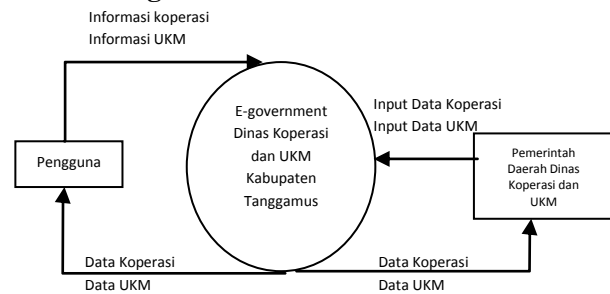
Fokus dalam penelitian ini adalah;

1. Pengembangan *E-Government* dalam pelayanan publik di Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus, dilihat dari faktor:
 - (a) Elemen *support*;
 - (b) Elemen *capacity*;
 - (c) Elemen *value*;
 - (d) Elemen *willingness*;
 - (e) Elemen *local culture*.

2. Kendala dalam proses implementasi *E-Government* di Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus;
3. Upaya pengembangan *E-Government* di Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus.

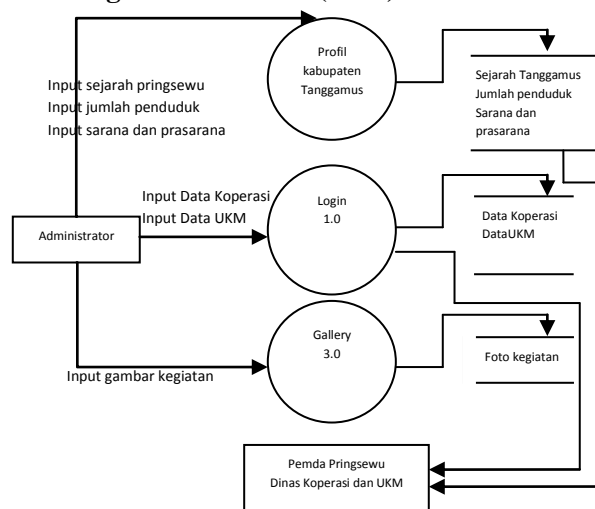
Lokasi penelitian ini berada di Kabupaten Tanggamus dikarenakan Kabupaten Tanggamus memiliki akses teknologi informasi yang tinggi. Situs penelitian berada di Dinas Koperasi dan UKM Tanggamus yang beralamat di Kompleks Perkantoran Pemda Tanggamus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Instrumen penelitian antara lain adalah peneliti sendiri, pedoman wawancara, perangkat penunjang lapangan dan dokumen serta arsip-arsip. Analisis model interaktif ini melalui 3 tahap yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3.2. Diagram Konteks



Gambar 3.1. Diagram Konteks

3.3. Diagram Flow Data (DFD)



Gambar 3.2. Diagram Flow Data (DFD)

4. PEMBAHASAN

4.1. Pengembangan *E-Government* dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus

a. Elemen *Support* dalam Pengembangan *E-Government*

Berdasarkan hasil lapangan menunjukkan bahwa belum ada perencanaan dalam pengembangan *E-Government*. Sehingga tidak ada konsep yang dapat diterapkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Permasalahannya terletak pada *political will* pemimpin dalam memberikan keputusan. Meskipun bawahan mengusulkan konsep pengembangan *E-Government* tetapi tidak ada kemauan dari pimpinan dalam mengembangkan *E-Government* maka percuma saja. Hal ini dikarenakan birokrasi Indonesia yang bersifat *Top-Down* dimana pimpinan berperan penting dalam mengambil keputusan. Sehingga saat ini belum ada perencanaan dalam konsep pengembangan *E-Government* yang disepakati bersama.

Sosialisasi *E-Government* yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus dilakukan dengan cara dimuatkan ke dalam program-program yang dijalankan saja. Hal ini berakibat pada kurangnya orang yang mengetahui website yang telah disediakan.

b. Elemen *Capacity* dalam Pengembangan *E-Government*

Elemen *Capacity* berkaitan dengan tersedianya sumber daya. Sumber daya yang harus terpenuhi adalah sumber daya finansial, sumber daya manusia, dan infrastruktur. Berkaitan dengan sumber daya finansial, Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus tidak memiliki kendala dalam keuangan karena telah di anggaran yang dibuat cukup untuk memenuhi kebutuhan. Dilihat dari sumber daya manusia, terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus yaitu kurangnya sumber daya manusia yang dibutuhkan. Jumlah yang tersedia sebanyak 32 orang dari 40 orang yang diperlukan. Ditambah lagi dengan tidak memilikinya sumber daya

manusia yang berkompeten dalam teknologi informasi.

c. Elemen *Value* dalam Pengembangan *E-Government*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa website yang dimiliki oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus belum dikelola secara maksimal. Dalam pengelolaannya terdapat standar yang harus diperhatikan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kominfo.

d. Elemen *Willingness* dalam Pengembangan *E-Government*

Kemauan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam pengembangan *E-Government*. Karena akan sia-sia saja pengembangan *E-Government* dilakukan secara baik tetapi tidak ada masyarakat yang menggunakannya. Dari hasil lapangan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat menggunakan teknologi informasi secara baik, seperti pelaku usaha yang menggunakan teknologi informasi sebagai media pemasaran, menghitung keuangan usahanya, dan lain sebagainya. Tetapi terdapat beberapa masyarakat yang tidak memanfaatkan teknologi dikarenakan tidak memiliki pengetahuan untuk menggunakannya.

e. Elemen *Local Culture* dalam Pengembangan *E-Government*

Dari hasil lapangan menunjukkan bahwa Kondisi budaya Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus, sebagian besar pegawainya telah mampu menggunakan media internet untuk mempermudah pekerjaannya. Seperti halnya bidang Sungram Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus dimana mereka telah memiliki akses dengan pemerintah daerah dalam melaksanakan tugasnya menggunakan *E-Government* berupa aplikasi G2G (*Government to Government*).

Sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan mudah. Tetapi tidak dipungkiri juga bahwa sebagian lainnya juga masih menggunakan internet sebagai media untuk hiburan semata. *Local culture* yang ada dalam masyarakat menjadi hambatan dalam pengembangan *egovernment* karena

sebagian masyarakat belum sepenuhnya *melek* teknologi informasi. Hal tersebut berdasarkan pada masyarakat yang lebih nyaman menggunakan metode berinteraksi dengan orang lain secara langsung karena enggan untuk mempelajari penggunaan teknologi informasi. Begitu pula dengan Dinas koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus, sebagian besar pegawai mengerjakan tugasnya menggunakan media teknologi informasi untuk mempermudah pekerjaannya tetapi juga hanya digunakan sebagai hiburan semata. Perlu adanya perubahan dalam *mindset* dari masyarakat dan juga pegawai agar pengembangan *E-Government* dapat dijalankan karena peran masyarakat dan juga pemerintah menjadi kunci dari keberhasilan pengembangan *E-Government*.

4.2. Kendala dalam Proses Implementasi E- Government di Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus

a. Sumber Daya Manusia

Menurut hasil penelitian sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus masih memiliki kekurangan, yaitu kekurangan dalam kuantitas dan kualitas. Dalam hal kuantitas, Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus memerlukan jumlah pegawai sebanyak 40 orang dan yang tersedia hanyalah 32 orang saja. Sedangkan dalam hal kualitas, sumber daya manusia yang di miliki saat ini belum memiliki sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam bidang informasi teknologi.

Kedua kekurangan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus. Pengelolaan sumber daya manusia telah di atur dalam Inpres No. 3 tahun 2003 yang terdapat dalam strategi pengembangan *E-Government*.

b. Infrastruktur

Dari hasil penelitian, masih terdapat hambatan yang sulit untuk ditangani, seperti seringnya mati listrik di *server* pusat dan koneksi internet lambat yang menjadi penghambat dalam melaksanakan tugas

berbasis *E-Government*. Mati listrik di *server* pusat menjadi faktor yang sulit untuk di atasi oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus karena tidak memiliki wewenang untuk menyelesaikan permasalahan. Tetapi untuk permasalahan lambatnya koneksi internet masih dapat ditangani sendiri karena masih dalam lingkup Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus. Berdasarkan hasil penelitian yang menjadi permasalahan infrastruktur dalam Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus adalah perawatan infrastruktur.

4.3. Upaya Pengembangan E-Government di Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus

a. Mengikuti Sosialisasi dari Dinas Kominfo

Menurut hasil penelitian, kegiatan sosialisasi yang diterapkan memberikan manfaat yang baik terhadap Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus. Terlihat mereka menggunakan aplikasi yang diberikan untuk digunakan dalam mempermudah pekerjaan yang diemban.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus telah sesuai dengan Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dimana dalam melakukan tahapan persiapan dalam pelaksanaan *E-Government* perlu pendidikan dan pelatihan dalam penerapan *E-Government*.

b. Tenaga Kerja Kontrak (*Outsourcing*)

Mengatasi permasalahan kurangnya sumber daya manusia di Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus adalah menggunakan tenaga kerja Kontrak. Dari hasil penelitian, terdapat 5 (lima) tenaga kerja kontrak yang disediakan untuk mengurangi beban kerja pegawai terutama dalam bidang koperasi. Tenaga kerja kontrak ini difungsikan sebagai membantu tugas-tugas yang berhubungan dengan *input* data serta pemeriksaan data yang ada mengenai koperasi dan UKM.

c. Sistem Database Koperasi

Dari hasil penelitian, sistem *database* koperasi merupakan cara mudah dalam mengumpulkan dan mengolah data koperasi di Kabupaten Tanggamus. Sistem ini dapat membantu pegawai terutama di bidang koperasi untuk mempermudah pekerjaannya dan dapat mengontrol semua koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus melalui data yang ada. Apabila dikaitkan dalam Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *EGovernment*.

Pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus termasuk dalam tahap pemanfaatan, yaitu pembuatan aplikasi yang bersifat G2C (*Government to Citizen*) dimana terdapat hubungan antara Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus dengan koperasi yang ada di Kabupaten Tanggamus berupa data-data yang diberikan oleh koperasi.

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Setelah melakukan analisis dan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, maka penulis dapat menarik kesimpulan yaitu mengupayakan pengembangan *E-Government* dalam pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Tanggamus yaitu dengan cara pelayanan dan penggunaan sistem informasi berbasis *online* atau terkoneksi dengan media internet.

5.2. Saran

Karena dalam proses pembuatan/perencanaan sistem penunjang keputusan ini masih ada kekurangannya dan masih jauh dari sempurna. Saran-saran yang diajukan untuk pengembangan berikutnya antara lain:

1. Sumber daya manusia harus memiliki kriteria yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan Kominfo.
2. Sosialisasi pendidikan dan pelatihan *egovernment* dilakukan secara rutin dengan menggunakan *e-readiness* sebagai ukuran dalam penggunaan informasi teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim. 2012. *Pengembangan E-Government pada Pedesaan*. Bandung
- Aminudin, Nur., 2014. *Langkah Langkah Taktis Pengembangan E-Government Untuk Pemerintahan Daerah Kabupaten Pringsewu*. Jurnal TAM. Vol 3. Hal 67-73. STMIK Pringsewu. Lampung
- Ayu Aditya Oktavya. 2015. *Penerapan (Electronic Government) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang*. Fisip. Unmul.
- Indrajit. 2010 *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*. Universitas Indonesia
- Kasim. 2013. *Metodologi Penelitian*. Graha Ilmu. Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003. Pelayanan Publik.
- Prasojo. 2011. *E-Government: Studi Pendahuluan di Kabupaten Sragen*. Universitas Jember
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002. Tentang Pengembangan Pelayanan Publik. Jakarta
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta
- Zauhar. 2012. *E-Government: Studi Pendahuluan di Kabupaten Sragen*.