

**PROSPEK PELAYANAN PUBLIK  
BERBASIS E-GOVERNMENT DI  
TULUNGAGUNG**

Oleh :

**ANDRI WAHYUDI**

**ABSTRAK**

Meski tengah menjadi harapan besar bagi masyarakat terkait dengan program-program pemerintah, tidak bisa dipungkiri bahwa pemerintah yang berbasis elektronik (E-Government) realitanya masih dianggap tertinggal jika dibandingkan Negara-negara lain dikawasan regional/ASEAN dan sekitarnya. Disamping kondisi eksternal seperti tersebut diatas ditingkat internal sendiri masih terjadi ketidakmeratanya penyelenggaraan E-Government terkait pelayanan publik diseluruh wilayah Indonesia. Merujuk survey yang dilakukan PBB yang berjudul "E-Government Survey 2014", Indonesia berada pada peringkat 106 dari 193 negara di dunia dalam hal proses adopsi pelaksanaan pemerintahan yang berbasis elektrik/digital. Meskipun Indonesia cukup lama menempuh langkah-langkah tersebut namun peringkatnya secara internasional masih jauh. Permasalahan lain seperti masalah kesenjangan daerah yang tak kunjung selesai, belum meratanya jaringan internet (tingkat desa), transparansi pemerintah dalam hal pengawasan kinerja juga banyak berpengaruh. Banyak keuntungan sebenarnya dengan lebih meningkatkan penerapan E-Government dimasa mendatang dalam skala nasional, yang dalam waktu dekat bisa dirasakan ialah pelayanan publik E-KTP secara digital menjadi semakin prima demi kemajuan masyarakat bersama.

**Kata Kunci:** prospek, pelayanan publik, e-government, Tulungagung

**BAB I  
PENDAHULUAN**

Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi berkembang pesat di Abad 21 ini. Hampir seluruh bangsa di dunia ini mengalami perkembangan peradaban yang cepat. Setidaknya ada 4 kekuatan dalam merubah peradaban dalam suatu bangsa yaitu kekuatan militer, politik, ekonomi dan ilmu pengetahuan. Informasi adalah ilmu pengetahuan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada era ini antara lain ditandai dengan kecenderungan manusia mencari kehidupan di planet lain dan sebagainya. Salah satu contoh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya bidang teknologi informasi menjadikan dunia berada didalam genggaman kita, baik berupa suara maupun data serta kombinasi dari keduanya yang disebut multimedia menjadikan dunia ini tidak dibatasi jarak dan waktu. Perkembangan iptek juga begitu cepat dan pesat sehingga kemajuan suatu bangsa dapat diukur dengan seberapa jauh penguasaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung seluruh aspek kehidupannya.

Negara-negara maju seperti Jepang, USA, Singapura, Malaysia dan lain-lain dan khususnya di Korea

mampu bangkit dari krisis dan meningkat ekonominya 3 kali lipat dalam relative singkat karena dukungan pemanfaatan teknologi informasi diseluruh aspek perekonomiannya, dan masih banyak contoh-contoh lain dibidang ini yang menjadi perhatian kita dalam kehidupan sehari-hari, perbedaan kualitas dan kinerja dengan IT dan tanpa IT. Kesimpulannya siapa yang tidak mau belajar dan memanfaatkan teknologi ini akan ketinggalan, baik secara individu maupun secara berbangsa dan bernegara.

E-Government menjadi sangat populer sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication technology-ITC*). Berbagai Negara di belahan dunia berlomba mengimplementasikan e-Government dengan strategi yang disesuaikan dengan kondisi sosial politik serta geografisnya masing-masing yang tujuan akhirnya diharapkan meningkatkan kualitas kinerja pemerintahan terutama dalam lingkup pelayanan masyarakat sehingga dapat bermanfaat bagi segenap warga negaranya. Di Indonesia, topik ini menjadi populer setelah dikaitkan dengan otonomi daerah.

Mencermati pembangunan e-Government di Pemerintah Kabupaten

Tulungagung, sebagaimana kebanyakan kabupaten yang lain di Indonesia, terlihat belum dimanfaatkannya secara maksimal sumber daya yang ada, baik sumber daya infrastruktur teknologi komunikasi, sumber daya manusia, dan sebagainya. Website-website pemerintahan yang ada, sebagai tolok ukur yang paling sederhana dalam melihat implementasi e-Government, isinya masih bersifat informasi yang sangat umum. Padahal dengan tingkat skill yang relative sama dipadukan dengan strategi yang baik, dapat dibuat aplikasi pelayanan masyarakat yang lebih dibutuhkan warga masyarakat. Strategi untuk implementasi yang baik masih sangat diperlukan bagi Pemerintah Kabupaten Tulungagung dalam membangun maupun mengembangkan e-Government.

Sukses yang dialami oleh Negara-negara maju, berkembang, bahkan Negara miskin dalam mengimplementasikan e-Government, perlu dikaji dan diambil manfaatnya. Karena inisiatif yang dilakukan oleh Negara-negara tersebut tidak hanya difokuskan pada masa depan saja, artinya dengan setting yang tepat, e-government dapat berfungsi secara maksimal tanpa harus memakan biaya tinggi dan pemikiran rumit.

Dalam tujuannya memperbaiki kualitas layanan public, meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta banyak manfaat positif lainnya maka e-government merupakan sesuatu yang perlu untuk dilakukan oleh organisasi pemerintahan.

Salah satu masalah vital yang dihadapi organisasi pemerintahan suatu bangsa adalah “*biaya*” yang terlalu tinggi, tidak berfungsinya secara penuh serta tidak efisien dalam menjalankan tugas-tugasnya, yang hal ini tentunya harus dirubah untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang lebih baik. Usaha-usaha yang dilakukan organisasi pemerintahan diberbagai Negara untuk mengimplementasikan penggunaan ICT dengan berbagai batasan-batasan yang ada diharapkan mampu memberikan jalan baru menuju pemerintahan yang lebih baik (*good governance*).

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

Seiring dengan perkembangan teknologi dibidang sistem informassi, penyajian informassi dibidang pemerintahan pun telah dapat dilakukan secara elektronik. Saat ini telah beragam aplikasi diterapkan guna mengolah setiap data yang berkaitan dengan masalah pemerintahan

sehingga menjadi informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pengambilan keputusan. Penerapan aplikasi dilakukan pada tingkat pusat dan daerah dengan beragam bidang dan wewenang.

E-Government adalah penggunaan tekonomi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: *Pemerintah dengan rakyat/masyarakat (G2C= Government to Citizen=*, dan *antara aparat pemerintah (G2B/ inter-agency relationship)*.

E-Government ini dapat diimplementasikan dalam berbagai cara. Contoh-contohnya antara lain:

➤ Penyediaan umber informasi, khususnya informasi yang sering dicari oleh masyarakat. Informasi ini dapat diperoleh langsung dari tempat kantor pemerintahan, dari kios info, ataupun dari internet (yang dapat diakses oleh masyarakat dimanapun dia berada). Informasi ini dapat berupa informasi potensis daerah sehingga calon investor dapat mengetahui potensi tersebut. Dengan pemanfaatan teknologi ini kita bisa mengetahui berapa pendapatan daerah, komiditas apa yang paling utama, bagaimana

kualitas Sumber Daya Manusia di daerah kita, berapa jumlah perguruan tinggi di daerah kita dan sebagainya. Di era otonomi daerah, fungsi penyedia sumber informasi ini dapat menjadi penentu keberhasilan.

- Penyediaan mekanisme akses melalui kios informasi yang terdapat di kantor pemerintahan dan juga ditempat umum. Usaha penyediaan akses ini dilakukan untuk menjamin kesetaraan kesempatan untuk mendapatkan informasi.
- *E-procurement* dimana pemerintah dapat melakukan tender secara online dan transparan.

## A. Identitas e-Government

### 1. Pelayanan KTP Online

Saat ini hampir semua pemerintahan daerah di Indonesia sudah mempunyai website, dengan isi informasi umum seperti struktur organisasi, visi dan misi, alamat pejabat-pejabat, informasi pariwisata, pendidikan dan sebagainya;. Pemrosesan pembuatan KTP secara online via internet ini dipandang perlu dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan aplikasi ini dapat bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi waktu,

mengatasi prosedur manual yang tidak praktis dan sebagainya.

Pelayanan KTP Online adalah sebuah aplikasi untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk secara online baik bagi yang akan membuat KTP baru maupun yang akan melakukan perpanjangan. Dengan aplikasi ini pemohon KTP dapat melakukan permohonannya secara langsung, dengan mengklik menu yang tersedia pada website.

Aplikasi pelayanan KTP online ini mempunyai beberapa tugas berikut ini:

- Menyimpan biodata penduduk
- Menyimpan data kecamatan
- Menyimpan data permohonan
- Menyimpan data masa berlaku

### 2. Pelayanan Izin Terpadu Online

Aplikasi pelayanan masyarakat ini untuk pengurusan perizinan seperti SIUP, TDP, HO dan sebagainya bagi yang akan menjalankan sebuah usaha ataupun untuk perpanjangan bagi usaha yang sudah memiliki izin usaha yang telah habis masa berlakunya. Pada aplikasi ini masyarakat yang akan memohon perijinan tinggal memilih layanan yang diinginkan, untuk usaha baru atau perpanjangan izin

gangguan lama. Tentu saja ketika sudah berkaitan dengan tanda tangan asli dari si pemohon perijinan, yang tidak bisa dilakukan via online, kita datang langsung ke kantor perijinan terkait. Setidaknya hal ini membuat efisiensi dari segi waktu, karena ketika pemohon datang tinggal tanda tangan dan beberapa usulan administrasi saja, terutama bagi pemohon yang mengajukan perpanjangan.

Dengan aplikasi ini setiap pemohon dapat mengajukan permohonan dan mengisi formulir permohonan kapanpun dan dimanapun, selagi masih terhubung dengan internet. Dengan begitu, pemohon tidak perlu mewakili ke orang lain untuk mengurus ijin ini.

### **3. Koordinasi antar Lembaga Pemerintah Secara Online**

Dengan pemanfaatan teknologi ini, banyak hal yang bisa dibuat lebih cepat dan efisien dalam hal tata administrasi birokrasi. Banyak hal yang selama ini dianggap berbelit-belit dalam pelaksanaan administrasi birokrasi menjadi lebih mudah, cepat dan efisien.

Untuk urusan koordinasi antara lembaga pemerintah yang tidak terlalu berkaitan dengan etika kearsipan seperti perundang-undangan yang bersifat insidentil bisa menggunakan layanan cepat via online seperti email.

Masih banyak lagi hal-hal yang bisa dilakukan oleh pemerintah dalam rangka untuk mempermudah dan mempercepat serta efisiensi dalam pelayanan publik dengan menggunakan konsep e-Government ini.

### **B. Manfaat Penerapan e-Government**

e-Government ini membawa banyak manfaat, antara lain:

- Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
- Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih

baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari kesemua pihak.

- Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolahan (jumlah kelas, daya tampung murid, *passing grade*, dan sebagainya) dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang pas untuk anaknya.
- Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan video conferencing. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama. Tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam misalnya.

### **C. Kendala Penerapan e-Government**

Jika dilihat dari uraian diatas, tentunya sangat diinginkan adanya e-Government di Indonesia. Namun ada beberapa hal yang menjadi hambatan atau tantangan dalam mengimplementasikan e-Government di Indonesia, khususnya di daerah adalah:

#### **1. Kultur berbagi belum ada**

Kultur berbagi (*sharring*) informasi dan mempermudah urusan belum merasuk di Indonesia. Bahkan ada pameo yang mengatakan: “Apabila bisa dipersulit mengapa dipermudah?”. Banyak oknum yang menggunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi ini.

#### **2. Kultur mendokumentasikan belum lazim**

Salah satu kesulitan besar yang kita hadapi adalah kurangnya kebiasaan mendokumentasikan (apa saja). Padahal kemampuan mendokumentasikan ini menjadi bagian dari ISO 9000 dan juga menjadi bagian dari standar software engineering.

#### **3. Langkanya SDM yang handal**

Teknologi informasi merupakan sebuah bidang yang baru.

Pemerintah umumnya jarang yang memiliki SDM yang handal dibidang teknologi informasi. SDM yang handal ini biasanya ada dilingkungan bisnis/ industri. Kekurangan SDM ini menjadi salah satu penghambat implementasi dari e-government. Sayang sekali kekurangan kemampuan pemerintah ini sering dimanfaatkan oleh oknum bisnis dengan menjual solusi yang salah dan mahal.

#### **4. Infrastruktur yang belum memadai dan mahal**

Infrastruktur telekomunikasi Indonesia memang masih belum tersebar secara merata. Diberbagai daerah di Indonesia masih belum tersedia saluran telepon, atau bahkan aliran listrik. Kalaupun semua fasilitas ada, harganya masih relatif mahal. Pemerintah juga belum menyiapkan pendanaan (*budget*) untuk keperluan ini.

#### **5. Tempat akses yang Ttrbatas**

Sejalan dengan poin diatas, tempat akses informasi jumlahnya juga masih terbatas. Dibeberapa tempat diluar negeri, pemerintah dan masyarakat bergotong royong untuk

menciptakan access point yang terjangkau, misalnya diperpustakaan umum (*public library*). Di Indonesia hal ini dapat dilakukan dikantor pos, kantor pemerintahan dan tempat-tempat umum lainnya.

#### **6. Faktor keamanan dan kerahasiaan data**

Belakangan ini ramai dibicarakan tentang implementasi mengenai e-Government di Indonesia. Namun, salah satu hal yang seringkali luput dibicarakan adalah masalah keamanan (*security*) dari implementasi e-Government tersebut. Ambil salah satu aspek dari keamanan yaitu masalah kerahasiaan data pribadi (*privacy*). Salah satu implementasi dari e-government yang sering dibicarakan adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) online. Ada keinginan dari beberapa implementasi untuk menyediakan layanan ini secara online melalui internet. Jika sebuah layanan dapat diakses melalui internet, maka faktor keamanannya perlu diperhatikan. Salah satu kesalahan yang mungkin terjadi dengan implementasi KTP online ini adalah bocornya data pribadi

anda-nama, tempat tanggal lahir, agama, nama usami atau istri, anak-anak, pekerjaan, penghasilan dan seterusnya, tersedia di internet. Data ini dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang nakal untuk kejahatan.

Hambatan-hambatan diatas sebetulnya tidak hanya dihadapi oleh Pemerintah Indonesia (atau pemerintah daerah) saja. Di Negara lainpun hal ini masih menjadi masalah. Bahkan di Amerika Serikat pun yang menjadi pionir di dunia internet masalah e-Government pun merupakan hal yang baru bagi mereka. Namun mereka tidak segan dan tidak takut untuk melakukan eksperimen. Sebagai contoh adalah eksperimen yang dilakukan di California, dimana mereka masih mencoba meraba implementasi e-Government yang pas untuk mereka.

#### **D. Strategi Pemanfaatan e-Government di Pemerintah Daerah**

Untuk dapat menggunakan fasilitas teknologi informasi, khususnya dipemerintah daerah, hal-hal yang perlu dipersiapkan adalah sebagai berikut:

1. *e-Leadership*; aspek ini berkaitan dengan prioritas dan

inisiatif pemerintah didalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

2. Infrastruktur jaringan informasi; aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup dan biaya jasa akses.

3. Pengelolaan informasi, aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengelolaan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusinya.

4. Lingkungan bisnis; aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membantu konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antar masyarakat.

5. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun

organisasi, serta sejauhmana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

Dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis e-Government perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistic.
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
5. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

### **E. Inpres No. 3 Tahun 2003**

Pada tanggal 16 Juni 2003 telah dikeluarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Kebijakan ini diharapkan sebagai acuan/koridor sekaligus dapat memberikan pemahaman didalam pembangunan dan pengembangan e-Government. Serta dalam rangka menyikapi demam (*fever*) e-Government dimana selama ini belum ada suatu acuan bagi pembangunan dan pengembangannya sehingga sejauh ini masyarakat seperti “terjun bebas” didalam penerapan e-Government.

Inpres 3/2003 menginstruksikan untuk:

1. Mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan e-Government secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government sebagaimana tercantum dalam Lampiran Instruksi Presiden tersebut.
2. Merumuskan rencana tindak di lingkungan instansi masing-masing dengan berkoordinasi

dengan Menteri Negara Komunikasi dan Informasi.

3. Melaksanakan rencana tindak sebagaimana dimaksud pada point kedua yang dikoordinasikan oleh Menteri Negara Komunikasi dan Informasi.
4. Melaksanakan Instruksi Preiden ini sebaik-baiknya dengan penuh tanggungjawab dan melaporkan hasil pelaksanaannya secara berkala atau sewaktu-waktu kepada Presiden.

Langkah-langkah yang bisa ditempuh:

1. Langkah awal yang perlu dilakukan Pemerintah Daerah dalam menyusun kebijakan pembangunan e-Government adalah dengan melaksanakan survey sistem yang ada (infrastruktur komunikasi data, computer, jaringan komputer dan sistem aplikasi) di daerahnya masing-masing untuk mengetahui apa saja yang sudah dimiliki saat ini. Hasil survey tersebut merupakan bekal yang sangat penting untuk mengidentifikasi masalah dan kendala yang dapat mempengaruhi kebijakan yang akan diambil.
2. Perencanaan pembangunan daerah, renstrada, kebijakan politik, kebutuhan pengguna dan

ketersediaan anggaran. Kelima faktor tersebut akan sangat menentukan prioritas kebutuhan spesifik masing-masing pemerintah daerah sesuai dengan visi dan misi pemerintahannya.

3. Berdasarkan pengalaman-pengalaman yang sudah dimiliki oleh Pemerintah Daerah dalam mengimplementasikan e-Government selama ini. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan yang sudah didapatkan oleh Pemerintah Daerah dari pelaksanaan studi banding ke daerah/ Negara lain yang sudah lebih dulu melaksanakan se-government, seperti misalnya Kabupaten Sragen dan Karanganyar di Jawa Tengah.

Membangun e-Government tidak sama dengan membangun website yang baik, tetapi lebih pada peningkatan pelayanan didalam (Back Office) dan pelayanan masyarakat (Front Office) yang baik. Penerapan e-Government lewat dukungan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan bukanlah harga mati karena tanpa itupun penyelenggaraan pemerintahan tetap bisa berjalan. Meski demikian, terdapat banyak

peluang dan nilai tambah yang bisa diperoleh melalui penerapan e-Government, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat.

### **BAB III**

#### **PENUTUP**

Perkembangan peradaban menuju era ilmu pengetahuan dan teknologi menuju tatanan dunia yang lebih mudah, efisien dan relatif murah harus disikapi secara bijak oleh segenap insane penduduk planet ini, termasuk dikalangan birokrasi selaku penggerak aktivitas kehidupan bermasyarakat.

Dari uraian diatas maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara prinsip dapat dikatakan bahwa di era otonomi daerah ini, bidang komunikasi dan informasi mempunyai peranan yang penting dan strategis dalam membangun dan mengembangkan kehidupan masyarakat di daerah-daerah.
2. Dalam pelaksanaan otda, diperlukan hubungan kerjasama timbal balik tidak hanya antara pihak Eksekutif dan Legislatif saja tetapi juga dibutuhkan peran serta seluruh komponen masyarakat di daerah (LSM, perguruan tinggi, masyarakat

adat serta para pelaku ekonomi) agar tercapai pemerintahan daerah yang mampu mengurus kepentingan masyarakat. Kontribusi masing-masing komponen masyarakat dalam menyikapi otda dapat dilakukan dalam berbagai bentuk sesuai dengan status dan peranannya didalam kehidupan masyarakat.

3. Agar tercipta keterpaduan dan sinergi pembangunan daerah yang lebih partisipatif, diperlukan peranan komunikasi dan informasi yang mampu memperlancar arus informasi dan komunikasi antara Pemerintah Pusat dan Daerah, antar Daerah, Dunia Usaha dan sektor-sektor lainnya.
4. Diperlukan upaya yang keras dan terus menerus untuk memberdayakan masyarakat dibidang komunikasi dan informasi dalam semua aspeknya.
5. Diharapkan dengan terwujudnya e-Government, akan terjadi peningkatan yang signifikan dibidang efisiensi dan efektifitas pelayanan dan daya jangkau serta transparansi, sehingga dapat terwujud pemerintahan yang baik, transparan dan bertanggungjawab.
6. e-Government diyakini akan meningkatkan proses pengelolaan masyarakat (*front office*).

Peningkatan secara nyata pada kenyamanan, kemudahan dan kualitas layanan untuk masyarakat dan kalangan bisnis, yang berarti e-Government bermakna lebih dari sekedar proses komputerisasi administrasi pemerintahan.

7. Tujuan akhir yang ingin dicapai adalah membangun kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas pemerintah yang sangat dibutuhkan bagi pemulihan kehidupan berbangsa dan bernegara melalui solusi teknologi informasi yang ditandai dengan peningkatan pelayanan publik.

e-Government harus direncanakan dengan sebaik-baiknya agar visi dan misi penyelenggaraan dapat diwujudkan didalam kegiatan operasional terkait dengan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah. Perencanaan yang baik tidak berarti bahwa bila belum dirasa siap, maka tidak perlu menggunakan fasilitas modern ini. Pembuatan Website Pemerintah Daerah adalah contoh nyata bila pemanfaatan Teknologi Informasi sebagai bagian dari Sistem Informasi manajemen ini bermanfaat dan diminati semua pihak, baik antar lembaga pemerintah, masyarakat, maupun stakeholder yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Eko, Indrajit Richardus, *Elektronik Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Penerbit Andi Yogyakarta, 2006
- Zainuddin Akbar Dudy, *e-Government In Action, Ragam Kasus Implementasi Sukses diberbagai Belahan Dunia*, Penerbit Andi Yogyakarta, 2005.
- Muwafik Saleh, Akhmad, *Publik Service Communication*, Penerbit Universitas Muhammadiyah Malang Press, 2013.
- S. Pamudji, Drs. MPA "Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia", Penerbit Bina Aksara, Jakarta, 1982.
- Sedarmayanti, Good Governance, Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif, dan Efisien, Mandar Maju, Bandung, 2003.
- Suwondo, *Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2001.
- Inpres No. 3 Tahun 2003, tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.