

PENERAPAN MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK BARU DI KOTA CIMAHI

Fitri Melawati, S.IP., M.AP

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Cimahi
Jl. Raya Cibeer No. 148, Cimahi Selatan

Abstrak : *Manajemen publik baru menggunakan perspektif pilihan publik dalam pelaksanaan administrasinya. Bentuk paling sederhana dari perspektif ini adalah menempatkan publik sebagai konsumen atau pelanggan dalam mekanisme pasar. Dalam pelaksanaannya, perspektif pilihan publik memberikan sebuah model yang praktis dalam pelayanan publik dalam hal efisiensi, baik waktu ataupun biaya. Salah satu yang menerapkan manajemen publik baru dalam pelayanan publiknya adalah Kota Cimahi. Melalui penerapan e-government dalam berbagai layanan, Kota Cimahi berhasil mendapatkan ISO 9001-2008 sebagai penghargaan yang diberikan terhadap pelayanan publik prima. Terdapat dua pilar utama yang diaplikasikan oleh Kota Cimahi dalam pengembangan pelayanan publiknya yaitu perubahan paradigma pelayanan publik dan penyediaan sarana dan prasarana. Melalui pemenuhan dua pilar tersebut, kota yang dipandang mampu memberikan pelayanan publik dengan standar internasional.*

Kata kunci : *Pelayanan Publik, E-Government, Manajemen Publik Baru, ISO 9001-2008*

1. Pendahuluan

Salah satu dimensi penting dari reformasi birokrasi adalah penerbitan UU No 22 Tahun 1999, menggantikan Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974, yaitu sebuah adalah semangat pemerintah daerah untuk mewujudkan otonomi daerah. Dinamika sosial yang sebelumnya tertahan oleh keinginan pemerintah pusat, telah beralih ke penentuan arah dan kontrol oleh masyarakat lokal sendiri. Wacana tentang berbagai masalah yang berkaitan dengan otonomi daerah dibahas oleh berbagai kalangan dengan dasar kekhawatiran tentang pelaksanaan otonomi daerah, di antaranya adalah pelaksanaan institusi lokal, sumber daya aparatur untuk lokal birokrasi dan keuangan (Mariana, 2008). Pemerintah daerah sangat menyadari bahwa dengan otonomi daerah, kesiapan yang memadai sangat diperlukan, tidak hanya sehubungan dengan kesiapan perangkat lunak, tetapi juga kesiapan

sumber daya lainnya, dalam bentuk administrasi reformasi pemerintah daerah (Syaukani, 2007).

Salah satu bentuk reformasi yang ditekankan adalah dalam pelayanan publik. Kota Cimahi sendiri telah mengembangkan sejumlah bentuk pelayanan publik sebagai jawaban atas tantangan reformasi birokrasi. Salah satunya bentuk keberhasilan Kota Cimahi dalam pelayanan publik adalah dengan meraih ISO 9001-2008 pada awal tahun 2011 dalam berbagai pelayanan publik mulai dari pengembangan pelayanan satu atap juga dalam pelayanan kesehatan. ISO 9001-2008 merupakan penghargaan yang diberikan oleh Lembaga Internasional dari Jerman TUV kepada Pemerintah Kota Cimahi karena dinilai telah memberikan kualitas pelayanan publik yang telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan.

Salah satu upaya Pemerintah Kota Cimahi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik adalah dengan menerapkan sistem *e-government* dalam pelayanannya. Tidak hanya dalam sistem pendataan seperti e-ktp, tapi juga dalam bentuk Layanan Pengadaan Secara Elektronik atau LPSE. Layanan ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Cimahi dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Penerapan sistem LPSE diharapkan akan membentuk pola yang lebih transparan, akuntabel dan meminimalisir peluang terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). LPSE yaitu sebuah bentuk *e-procurement*¹ yang penerapannya merupakan salah satu bentuk dari *e-government*. *E-government* sendiri merupakan upaya pemerintah mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan

¹ e-procurement merupakan sebuah istilah dari pengadaan (procurement) atau pembelian secara elektronik antara pemerintah dengan rekanan swastanya.

publik. Teknologi berperan sebagai “alat” yang diyakini dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan. Permasalahan dalam efektifitas *e-government* akan menyentuh hal-hal yang berkaitan dengan “masalah organisasi” dengan tidak meninggalkan “masalah berbau teknologi”. Budaya organisasi merupakan masalah organisasi yang terkait dengan masalah kesiapan penerapan *e-government* (Kridanto, 2006). Berbagai bentuk pengembangan pelayanan publik ini merupakan upaya Kota Cimahi dalam reformasi manajemen publik. Dua pilar utama dalam keberhasilan Kota Cimahi yaitu pola pelayanan dan penyediaan sarana prasarana akan diuraikan secara komprehensif untuk memahami bagaimana penerapan manajemen publik baru dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Cimahi.

2. Pembahasan

Perubahan Paradigma Pelayanan Publik

Pelayanan publik telah mengalami berbagai bentuk revolusi dalam penerapannya. Salah satunya dalam bentuk pengaturan birokrasi yang mengenal konsep “*steer rather than row*”. Konsep tersebut merupakan sebuah konsep yang mengutamakan efisiensi dalam pelayanan birokrasi yang mengedepankan rantai komando dalam mekanismenya, sehingga pencapaian tujuan akan lebih terarah dan terkomando. Konsep ini banyak digunakan dalam pola administrasi pemerintahan, dengan pengaturan yang terpusat pada para birokrat yang memiliki kuasa untuk mengatur tatanan internal ataupun eksternal, dalam hal ini hubungan dengan masyarakat.

Namun konsep ini kemudian menuai kritik dari para pengkaji manajemen pelayanan publik yang mempertanyakan fungsi utama dari pelayanan publik. Denhardt menyatakan bahwa administrasi seharusnya

fokus pada tanggung jawab untuk *melayani dan memberdayakan masyarakat* dalam fungsinya sebagai organisasi pelaksana kebijakan pemerintah. Dengan kata lain, ketika fungsi yang dimiliki birokrasi adalah melayani masyarakat, maka tujuannya sama sekali bukan melakukan pengaturan (*steering*) namun lebih kepada membangun institusi publik yang berintegritas kepada kepentingan masyarakat.

Manajemen pelayanan publik baru sendiri merupakan serangkaian gagasan dan praktek yang mencari dan mengusahakan perbaikan dalam pelayanan publik. Gagasan dan praktek ini termasuk didalamnya manajemen yang melibatkan pihak swasta dan pendekatan bisnis. Tujuan pendekatan bisnis dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah adalah efisiensi birokrasi dengan pemangkasan biaya administrasinya. Pendekatan ini menghasilkan model *Reinventing Government* yang saat ini telah banyak diterapkan sebagai pengaturan administrasi pemerintah yang telah memulai penerapannya antara lain Inggris dan New Zealand.

Kritik terhadap pelaksanaan birokrasi yang mengedepankan kordinasi terpusat juga muncul dalam bentuk desentralisasi pola pemerintahan. Adapun tantangan dalam pelaksanaan desentralisasi terletak pada upaya mengubah model pelayanan publik yang berkordinasi dengan pihak swasta. Pelayanan publik yang melibatkan swasta tersebut akan berimplikasi pada privatisasi pelayanan publik yang akan membahayakan pada kesejahteraan dan kepentingan publik. Untuk menjawab kritik tersebut, artikel ini mencoba untuk memaparkan perubahan dari manajemen publik lama dan manajemen dan menemukan solusi dalam pelaksanaannya, demi terciptanya pelayanan publik yang lebih maksimal. Adapun pandangan pelayanan publik baru

dapat dirangkum melalui beberapa poin berikut: (1) melayani, dan bukan mengarahkan; (2) terpenuhinya kepentingan publik adalah tujuan dari fungsi pelayanan public; (3) berfikir secara strategis, namun bertindak secara demokratis.; (4) masyarakat bukanlah pelanggan. Sehingga apa yang dimaksud dengan kepentingan publik merupakan kepentingan bersama seluruh masyarakat dan bukan kepentingan pribadi.; (5) akuntabilitas pelayanan harus sesuai dengan prosedur hukum, norma politik, standar profesional dan kepentingan umum; (6) pelayanan publik dalam sebuah organisasi pemerintah juga memiliki fungsi pemberdayaan sehingga terbentuk kolaborasi di masyarakat sebagai dasar dari masyarakat madani dan (7) pelayanan publik harus berkomitmen untuk memberikan kontribusi kepada masyarakat dan bukan semata bertujuan untuk mencapai keuntungan secara materi. Adapun Implikasi dari penerapan pelayanan publik baru adalah munculnya eksplorasi dalam pola organisasi dan manajemen yang dapat memberikan alternatif terhadap model tradisional. Model alternatif ini diharapkan dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang muncul dalam pola manajemen pelayanan publik lama.

Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik

Kompetensi pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat selain dapat dilihat dalam keputusan Kepmen PAN No. 81 tahun 1993, juga dipertegas dalam instruksi presiden Republik Indonesia No. 1 tahun 1995 tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi. Karena tuntutan ini maka perlu adanya sebuah bentuk reformasi birokrasi yang harus

dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Dalam upaya peningkatan pelayanan publik, hal yang perlu dipelajari adalah apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang baik. Diantaranya adalah pemecahan masalah kerumitan birokrasi yang sering terjadi dalam prosedur pelayanan publik dikarenakan birokrasi yang berbelit-belit. Hal ini adalah permasalahan lama yang memerlukan sebuah upaya reformasi birokrasi yang menyeluruh untuk dapat menghilangkannya. Untuk itu, sebuah bentuk pelayanan publik dikembangkan dan mulai diaplikasikan oleh beberapa daerah di Indonesia, salah satunya Pemerintah Kota Cimahi yaitu sistem yang merupakan sebuah inisiatif berbentuk *e-government*. Pelayanan publik baru tersebut melibatkan penggunaan alat elektronik sebagai sarana untuk memangkas prosedur birokrasi, diantaranya telah diterapkan dalam sistem untuk KTP, penerbitan IMB, KK, SIUP, dan berbagai pelayanan administratif lainnya.

Jika dikaitkan dengan aspek reformasi birokrasi, inisiatif *e-government* yang terkait dengan perijinan lebih menitikberatkan pada aspek Tata Laksana dan Pelayanan Publik. Mereka lebih mengutamakan penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, mudah, dan memuaskan dengan menciptakan proses bisnis yang efisien dan efektif. Mekanisme pengawasan belum tentu tersedia dan kompetensi SDM yang dibutuhkan lebih mengutamakan kepada pengetahuan umum tentang TIK².

² Sumber data: www.Cimahikota.go.id/LPSE

Sebagai upaya reformasi birokrasi, sistem *e-government* yang diterapkan oleh Kota Cimahi memiliki tiga fokus utama dalam keberhasilan pelaksanaannya, antara lain sebagai berikut : 1) Perubahan pola pikir dan pola tindak aparat pemerintah, Implementasi *e-government* memerlukan perubahan perilaku dan mental dari seluruh pihak yang terkait. Hadirnya teknologi telah mengurangi kemungkinan adanya perilaku yang menyimpang dari ketentuan yang ada. Manajemen perubahan yang mencakup seluruh lini dalam organisasi perlu dilakukan. Di beberapa lokasi, seperti halnya di Pemerintah Kota Cimahi, transformasi yang terjadi sampai menyentuh kepada artefak yang digunakan, seperti tatanan ruang yang tampil profesional sampai kepada seragam yang tampil ramah sebagai penunjang performa pelayanan public, 2) Jumlah dan mutu sumber daya manusia (SDM), Teknologi tidak akan mungkin berjalan dengan sendirinya tanpa adanya pihak yang mengelola. Implementasi *e-government* membutuhkan jumlah SDM yang memadai. Tidak hanya dari sisi jumlah yang harus diperhatikan, namun juga dari sisi kompetensi yang mereka miliki. Implementasi *e-government* membutuhkan SDM yang memiliki keahlian dalam bidang infrastruktur TI dan juga SDM yang memahami ketentuan pengadaan. Rendahnya literasi TI di beberapa daerah di Indonesia memberikan tantangan tersendiri dalam penyiapan SDM, 3) Ketersediaan infrastruktur, Infrastruktur yang dimaksud disini mencakup banyak hal, dari mulai perangkat keras, piranti lunak, sampai kepada jaringan komunikasi dan sarana fisik lainnya. Dari sisi perangkat keras, implementasi teknologi ini membutuhkan *server* dan juga beberapa komputer personal baik untuk kegiatan administrasi seperti pendaftaran, pencatatan, atau untuk keperluan *bidding* antara pemerintah dengan swasta. Dari sisi piranti lunak, seluruh aplikasi yang diperlukan telah disediakan oleh Pemerintah Kota Cimahi. Kemudian

dari sisi jaringan komunikasi, jika diharapkan bahwa setiap unit dapat mengelola kegiatan pengadaannya dari lokasinya masing-masing, maka tentunya diperlukan jaringan komunikasi yang menghubungkan masing-masing unit dengan lokasi dimana *server* berada.

Namun, hambatan dan tantangan pelaksanaan *e-government* muncul dari tiga permasalahan pokok di atas, salah satu masalah yang menjadi hambatan utama adalah keterbatasan masyarakat dalam penguasaan alat elektronik. Oleh karena itu diperlukan adanya jaringan informasi yang luas kepada seluruh lapisan masyarakat untuk memberikan pengetahuan dasar tentang pelayanan elektronik tersebut. Tidak semua wilayah pemerintahan di Indonesia mampu menyediakan teknologi ataupun sumber daya yang memadai untuk terciptanya sebuah sistem *e-government*. Untuk itu diperlukan kerjasama yang kuat dari aparat pemerintah pusat dan daerah agar permasalahan-permasalahan tadi dapat dijumpai, misalnya dengan penyediaan jaringan dan teknologi dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Jaringan kerjasama kemitraan dengan pihak swasta merupakan solusi lain demi terlaksananya *e-government*, sehingga dapat dilihat bagaimana kesinambungan antara *e-government* dan prinsip-prinsip *Good Governance* yang saling mendukung satu sama lain. *e-government* tidak akan berhasil tanpa adanya prinsip-prinsip *Good Governance*, dan begitu juga *Good Governance* yang akan semakin tercermin melalui pelaksanaan *e-government*.

Penerapan E-Government sebagai Pengembangan Pelayanan Publik

E-government merupakan upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan *cost-effective* pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat

secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab (*accountable*) serta transparan kepada masyarakat. Bank Dunia (2002) memberikan definisi "*E-Government refers to the use of information and communications technologies to improve the efficiency, effectiveness, transparency and accountability of government.*"

Definisi e-government telah dirumuskan oleh berbagai lembaga yang masing-masing memiliki perbedaan karena latarbelakang dan tujuan perumusan yang berbeda. Secara sederhana e-government dapat dipahami sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teknologi informasi berperan sebagai alat dalam mendorong efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.

Cara pandang yang melingkupi definisi diatas adalah perlunya transformasi model pemerintahan menuju model e-government. Model e-government dirumuskan sebagai model pemerintahan yang berorientasi pada masyarakat atau publik. Model ini meletakkan masyarakat sebagai "pusat" dari aktivitas pemerintah (Poku dan Vlosky, 2007). Rumusan definisi *e-government* telah menunjukkan bahwa orientasi pemanfaatan teknologi informasi adalah kebutuhan pelayanan publik bukan kepentingan pemerintah. Konsep ini membawa implikasi bahwa segala aktivitas pemerintah berorientasi pada kebutuhan konsumen atau publik.

Pendekatan definisi *e-government* dalam reformasi administrasi meletakkan *e-government* yang tidak hanya berorientasi pada pihak luar dan konsumen pada tetapi juga dalam perbaikan kinerja pemerintahan

yang lebih efisien dan akuntabel. Tetapi tidak sepenuhnya sistem kerja pemerintah memiliki kesamaan konsep dengan definisi dan strategi e-government sehingga perlu adanya penyesuaian dalam budaya organisasi yang dianut oleh pemerintah. Dalam pendekatan budaya organisasi *competing values framework* dapat dirumuskan bahwa organisasi dapat secara efektif menerapkan e-government jika memiliki kecenderungan untuk berorientasi pada pihak luar, stabil, dan efisien. Berorientasi pada pihak luar berarti memusatkan segala aktivitas pada pelayanan publik sebagai konsumen, meletakkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik. Kriteria keberhasilan bukanlah pada seberapa banyak ragam teknologi untuk pelayanan publik tetapi pada seberapa puas publik yang memanfaatkan pelayanan digital (Kabani, 2006).

Adapun beberapa manfaat *e-government* adalah (1) menurunkan biaya administrasi; (2) meningkatkan kemampuan respon terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan tentang pelayanan publik baik dari sisi kecepatan maupun akurasi; (3) dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua departemen atau LPND pada semua tingkatan; (4) memberikan asistensi kepada ekonomi lokal maupun secara nasional; (5) sebagai sarana untuk menyalurkan umpan balik secara bebas, tanpa perlu rasa takut. Berbagai manfaat tersebut pada akhirnya diharapkan akan dapat meningkatkan kemampuan pemerintahan secara umum (Rahardjo, 2007).

Pengembangan Pelayanan Publik Kota Cimahi

Terbitnya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah diharapkan dapat menutupi kelemahan-kelemahan yang ada baik dari segi isi (*content*) maupun implementasi undang-undang yang

direvisi, yakni Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999. Tujuan perubahan ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis reformasi kebijakan pelaksanaan birokrasi pemerintahan daerah, terutama dalam aspek-aspek pelayanan publik. Aspek-aspek tersebut antara lain perlengkapan dan aset daerah dalam pelayanan publik, juga bentuk komunikasi dan informasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Selain itu, tujuan kajian ini adalah untuk menggali berbagai inovasi dan kreativitas yang telah dan akan dihasilkan oleh pemerintah daerah dalam rangka implementasi Undang-Undang No. 32 Tahun 2004.

Pada aspek pengelolaan SDM Aparatur Daerah, inovasi dan kreativitas terlihat menonjol dengan pemberian pelatihan penggunaan perangkat elektronik untuk semua lini pelayanan masyarakat. Sementara pada aspek pengelolaan keuangan daerah juga belum menunjukkan perubahan besar karena dengan adanya LPSE, proyek-proyek yang dilaksanakan dengan pihak swasta dapat terpantau oleh masyarakat luas sehingga lebih akuntabel. Selanjutnya, pada aspek pengelolaan perlengkapan dan aset daerah Kota Cimahi telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Aset-aset instansi vertikal yang telah diserahkan kepada daerah pun langsung dikelola dengan cara relokasi langsung ke berbagai dinas yang bersangkutan.

Dalam pengelolaan aspek komunikasi dan informasi, *leading sector*-nya adalah Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) dan atau Badan Informasi dan Komunikasi Daerah (BIKDA) atau nomenklatur lain sesuai kebutuhan daerah. Fungsi humas adalah sebagai jembatan, humas harus memberikan informasi yang seimbang. Jika ada informasi yang keliru harus diakui. Humas juga mengharapkan bahwa media juga akan mengkritisi kebijakan pemerintah daerah secara berimbang. Artinya

ketika masyarakat atau media menanyakan kepada kita tentang suatu informasi Pemerintah berikan jawaban yang sebenarnya. Terobosan yang telah dilakukan dalam bidang kehumasan oleh Kota Cimahi adalah bersama-sama dengan Bappeda menerbitkan profil, kemudian juga telah dilakukan acara siaran radio khusus pemerintahan, SMS online maupun telepon langsung ke dinas-dinas terkait. Selain itu reformasi yang telah dilakukan adalah adanya pembenahan struktur organisasi dengan prinsip miskin struktur kaya fungsi. Selain itu juga telah ada KPDE yaitu Kantor Pengolah Data Elektronik, yang membidangi bidang elektronika, komputer, internet dan sebagainya. Dengan perbaikan dalam berbagai aspek yang dipaparkan di atas, maka diharapkan pelayanan publik dapat diberikan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Dalam hal ini Kota Cimahi, dengan sistem pengelolaan *e-government* telah berhasil meraih ISO 9001-2008 sebagai indikasi pelayanan publik yang baik.

3. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan selanjutnya dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: 1) Reformasi birokrasi pemerintahan daerah merupakan bagian integral dari reformasi administrasi (*administrative reform*), oleh karenanya reformasi kebijakan sebagaimana reformasi administrasi, sangat berkaitan dengan reformasi politik. 2) Pelayanan publik yang baik terkait dengan pengelolaan perlengkapan dan SDM agar terciptanya tertib administrasi, efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik untuk mendukung terciptanya *good governance*.

Kesenjangan dalam teknologi merupakan penghambat yang "*tangible*" bagi *e-government* secara menyeluruh. Kebutuhan akan teknologi merupakan prinsip utama dalam *e-government*. Oleh karena itu, pemerataan teknologi dirasakan perlu demi terbentuknya *e-government*

yang menyeluruh. Sebagai tindak lanjut dari kajian ini, saran dan rekomendasi yang diusulkan adalah penerapan *e-government* Pemerintah Kota Cimahi yang dicanangkan oleh BAPPEDA, perlu meningkatkan tahapan layanan *e-government* menjadi interaksi, transaksi maupun transformasi sehingga pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dapat dicapai optimal. Perlu perubahan budaya kerja dari tradisional menuju elektronik dengan berbasis komputer dan jaringan agar penerapan *e-government* dapat berjalan lebih cepat. Kemudian diperlukan pula spesialisasi informasi dalam hal pelayanan publik masing-masing situs milik Pemerintah Kota Cimahi atau dibuatnya satu situs yang terintegrasi untuk pelayanan terpadu.

Daftar Pustaka

- [1] Dwiyanto, Agus, (Editor), 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press,
- [2] Karim, Abdul Gaffar, (ed), 2003, *Kompleksitas Persoalan Otonomi Daerah di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar dan Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisipol UGM
- [3] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Sendi-sendi Pelayanan Publik
- [4] Mariana, Dede dan Caroline Paskarina, 2008, *Demokrasi dan Politik Desentralisasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [5] Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi I*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- [6] Rahardjo, Edhy, Dinesh Mirchandani, and Kailash Joshi. 2007. E-government functionality and website features: A case study of Indonesia. *Journal of Global Information Technology Management* 10, no. 1: 31-50.
- [7] Surendro, Kridanto, 2006.; *Budaya organisasi sebagai indikator kesiapan e-government*; Prosiding: SNATI
- [8] Syauckani, HR, Affan Gaffar dan M. Ryaas Rasyid, 2007, *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar