



ISBN. 978-979-8793-93-6

PROSIDING



SEMINAR NASIONAL
ADMINISTRASI PUBLIK
DINAMIKA PERKEMBANGAN ADMINISTRASI PUBLIK
DI ERA DISRUPSI DAN TANTANGAN GLOBAL

PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG, 11 AGUSTUS 2018

PENERBIT :
LEMLIT PRESS UNIVERSITAS PASUNNDAN
BANDUNG

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL ADMINISTRASI PUBLIK
CALL FOR PAPER

*Dinamika Perkembangan Administrasi Publik di Era Disrupsi
dan Tantangan Global*

ix + 375 halaman (21 x 29 cm)

ISBN :978-979-8793-93-6.

Reviewer :

Dr. Thomas Bustomi, M.Si
Dr. Ulber Silalahi, MA
Dr. H. Iwan Henri Kusnadi, M.Si

Editor :

Dr. Yaya Mulyana, M.Si.

Penerbit :

Lemlit Unpas Press

Telp. Gedung Rektorat Lantai 3 Universitas Pasundan,
Jl. Dr. Setiabudhi No. 193 Telp. (022) 2021440, 2021436 Pes. 110
Fax. (022) 2009267 Bandung 40153
Website : <http://lemlit.unpas.ac.id> Email : lembagapenelitian@unpas.ac.id

Cetakan pertama, Agustus 2018

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memeperbanyak karya tulias ini dalam bentuk dan
dengan cara apapun tanpa ijin dari penerbit.

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL ADMINISTRASI PUBLIK
CALL FOR PAPER

*Dinamika Perkembangan Administrasi Publik di Era Disrupsi
dan Tantangan Global*

Pelindung	: Ketua IAPA Pusat
Penanggung Jawab	: Ketua IAPA DPD Jawa Barat
Pembina	: Direktur Pascasarjana Universitas Pasundan
Ketua Panitia	: Dr. Yaya Mulyana, M.Si (Universitas Pasundan)
Sekretaris	: Dr. Ike Rachmawati, Dra., M.Si (Universitas Muhammadiyah Sukabumi)
Bendahara	: Etih Henriyani, S.IP., M.Si (Universitas Galuh Ciamis)
Reviewer	: 1. Dr. Thomas Bustomi, M.Si (Universitas Pasundan) 2. Dr. Ulber Silalahi, MA (Universitas Parahyangan) 3. Dr. Iwan Henri Kusnadi, M.Si (Universitas Subang)
Editor	: Dr. Yaya Mulyana, M.Si (Universitas Pasundan)
Cover	: Wawan Kurniawan SH
Layout	: Tatang Asep Risnandar

Penerbit :

Lemlit Unpas Press

Telp. Gedung Rektorat Lantai 3 Universitas Pasundan,

Jl. Dr. Setiabudhi No. 193 Telp. (022) 2021440, 2021436 Pes. 110

Fax. (022) 2009267 Bandung 40153

Website : <http://lemlit.unpas.ac.id> Email : lembagapenelitian@unpas.ac.id

ANALISIS IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN CIAMIS

Ahmad Juliarso, S.IP.,M.Si.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh
Jln. R.E. Martadinata No.150 Ciamis

Abstrak

Implementasi *e-government* dalam pelayanan publik pada Pemerintah Daerah diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih efisien, serta dapat meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *e-government* dalam hal pelayanan publik di Kabupaten Ciamis, yang didasarkan pada evaluasi penerapan *e-government* Indonesia, analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis *e-government*, dan evaluasi implementasi *e-government*. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif analitis. Berdasarkan hasil penelitian, kemajuan penerapan *e-government* di Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis adalah telah banyak menggunakan perangkat lunak aplikasi pada situs web www.ciamiskab.go.id dan sistem informasi lainnya yang menunjang pelaksanaan tugas kantor maupun pelayanan kepada masyarakat. Adapun kelemahannya adalah terbatasnya sumber daya manusia yang mampu untuk mengoperasikan dan mengelola aplikasi tersebut. Maka dari itu, guna meningkatkan pengelolaan *e-government* diberikan rekomendasi untuk dilakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola aplikasi dan mengintegrasikan sistem informasi dalam pengelolaan *e-government* tersebut dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis.

Kata kunci: *e-government*, pelayanan publik, integrasi sistem informasi

1. Pendahuluan

Implementasi *e-government* untuk pelayanan publik pada tataran pemerintah Daerah diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih efisien, serta dapat meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah Daerah bekerja secara optimal dan terbuka kepada masyarakat, sehingga dapat mempercepat tercapainya visi pemerintah untuk dapat mewujudkan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat.

Website Pemerintah Daerah merupakan sarana informasi yang sangat penting pada era keterbukaan informasi publik pada saat ini. Melalui website yang dimiliki, Pemerintah Daerah dapat menginformasikan kepada publik/masyarakat tentang berbagai hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan, sehingga publik/masyarakat dapat mengetahui segala informasi dan perkembangan yang terjadi di daerahnya. Demikian halnya pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis, selain memiliki website Pemerintah Daerah, beberapa SKPD lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis juga memiliki website tersendiri, sehingga informasi yang berkaitan dengan program, kegiatan, tugas dan fungsi SKPD dapat diketahui oleh masyarakat melalui website ini.

Domain website yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis yaitu www.ciamiskab.go.id. Sedangkan Website SKPD sebagaimana dimaksud di atas adalah merupakan subdomain dari Website Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. Dalam Website SKPD menyediakan berita, profil SKPD, informasi Pembangunan dan lain-lain.

Pada tahun 2017 seluruh SKPD di Kabupaten Ciamis sudah memiliki website yaitu sebanyak 63 (Enampuluh tiga) SKPD dari yang ditargetkan sebanyak 5 (lima) SKPD. Pembuatan/kepemilikan website oleh setiap SKPD merupakan salah satu upaya dalam rangka meningkatkan transparansi atas berbagai informasi kepada masyarakat serta sebagai salah satu program Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis dalam rangka menuju *Smart City*.

Kemajuan teknologi dan informasi dalam *e-government* telah mempengaruhi pola manajemen dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi dalam *e-government* dapat



meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien. Dalam implementasi *e-government* untuk pelayanan publik, kendala yang sering dihadapi tidak hanya pada ketersediaan teknologi dan dana penunjang operasional, tetapi juga menyangkut berbagai persoalan manajerial yang kompleks (Dwiyanto, 2006).

Salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi *e-government* untuk pelayanan publik adalah adanya komitmen pimpinan pemerintahan daerah, dan kompetensi sumberdaya manusia (Faizah, dkk, 2009). Masyarakat dalam hal ini sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki harapan agar kinerja penyelenggara pelayanan publik semakin profesional, dan mampu memuaskan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap implementasi *e-government* pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis dalam kaitannya peningkatan kinerja pelayanan publik. Hasil penelitian ini memberikan informasi tentang kondisi faktual berupa keunggulan dan kelemahan dalam implementasi *e-government* pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis, sehingga dapat memberikan langkah-langkah dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik. Berdasarkan faktor dari aspek kelemahan diberikan saran sebagai bahan masukan untuk pengembangan dan implementasi *e-government* dalam rangka untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang prima.

II. Metodologi penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi dengan pendekatan deskriptif analisis, berkaitan dengan implementasi *e-government* dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik berbasis *e-government* di Kabupaten Ciamis. Pendekatan analisis tersebut didasarkan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Analisis implementasi *e-government* dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Ciamis, adapun dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) aspek pendekatan, yaitu :

1. Evaluasi pemeringkatan *e-government* Indonesia Kabupaten Ciamis.
2. Analisis Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis *e-government* Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis.
3. Evaluasi implementasi *e-government* Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis.

Evaluasi pemeringkatan *e-government* Indonesia (PeGI) di Kabupaten Ciamis menggunakan 5 (lima) dimensi, yaitu kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan (Direktorat *E-government* Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2012). Setiap dimensi dalam PeGI dijabarkan kedalam beberapa kriteria atau atribut (Fitriansyah, dkk., 2013). Penilaian kualitas pelayanan publik berbasis *e-government* menggunakan dimensi dan atribut dalam PeGI di Kabupaten Ciamis disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi tersebut, perlu dianalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis *e-government* menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik berbasis *e-government* menggunakan prinsip pelayanan dengan 14 unsur minimal yang sebagai dasar pengukuran IKM.

Sedangkan untuk evaluasi implementasi *e-government* untuk pelayanan publik menggunakan pedoman penilaian sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis menggunakan 4 (empat) tingkatan, yaitu tingkatan persiapan, pematangan, pematapan dan pemanfaatan sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pemeringkatan dalam aspek pengembangan dan implementasi *e-government* (Sosiawan, 2008). Selanjutnya dalam aspek implementasi *e-government* dievaluasi juga terhadap aspek pelayanan publik yang bersifat *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B), atau *Government to Consumers* (G2C).

Penelitian ini dilakukan pada beberapa SKPD Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data pengamatan langsung, hasil survey dan wawancara berkaitan sistem, aplikasi dan data transaksional dari situs *e-government* www.ciamiskab.go.id. Data hasil survey menggunakan data sekunder yang berasal dari Bagian Pengolahan Data Elektronik (PDE) dan Badan



Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Ciamis. Data kondisi aplikasi pada pengelolaan *e-government* Kabupaten Ciamis berasal dari Bagian PDE pada bulan Oktober 2017. Data terkait dengan kondisi faktual *e-government* Kabupaten Ciamis menggunakan pengamatan langsung pada situs www.ciamiskab.go.id pada bulan Oktober 2017. Untuk data kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Kabupaten Ciamis menggunakan data responden dari para pelanggan yang telah melakukan transaksi perijinan pada BPPTPM secara online pada kondisi sampai dengan Oktober 2017.

III. Pembahasan

a. Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*

Penggunaan *e-government* untuk pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan publik secara penuh kepada masyarakat dalam bentuk penyampaian informasi meliputi penyampaian informasi, program kerja, visi misi, pelayanan publik, hingga hubungan ke setiap Satuan Kerja Pemerintah Kerja (SKPD), termasuk ke pihak eksternal. Peran strategis penggunaan *e-government* juga untuk menemukan bidang-bidang unggulan yang dimiliki dan mempunyai potensi untuk dikembangkan dengan memanfaatkan sistem jaringan melalui internet/intranet.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan amanat dari UU RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan publik dapat berjalan efektif. Penjabaran penilaian kinerja pelayanan publik diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Sesuai dengan UU Pelayanan Publik, pelayanan publik dinyatakan sebagai 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dari penyelenggara pemerintah menggunakan standar pelayanan yang merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik berbasis *e-government* dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan (Junaidi, 2011). Kelengkapan dan keterbukaan informasi pada *e-government* yang dapat diakses akan mendorong terciptanya *good governance* dalam pemerintahan melalui peningkatan transparansi dan akuntabilitas pada lembaga-lembaga layanan publik. *E-government* juga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi birokrasi, sehingga dapat meningkatkan kreatifitas dan inovasi, baik dari pihak penyelenggara pelayanan publik ataupun bagi masyarakat. Penerapan *e-government* untuk pelayanan publik dapat meningkatkan kemudahan dan efisiensi. Misalnya pada layanan sistem Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) telah terbukti menghasilkan efisiensi yang sangat tinggi. Penerapan satu jenis layanan berbasis *e-government* pada pemerintahan juga telah dapat memberikan manfaatnya dari segi efisiensi dan produktivitas.

Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2009 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu :

1. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah Indonesia, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif;
2. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

Untuk mengembangkan sistem manajemen dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah kota/daerah secara otonom harus dapat melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*. Sesuai definisi dari Bank Dunia, *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah, yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

Sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2009, pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai empat tujuan, yaitu :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah



Indonesia pada setiap saat tanpa dibatasi oleh sekat waktu dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

b. Evaluasi Peningkatan *E-Government* Indonesia

Evaluasi untuk peningkatan *e-government* Indonesia (PeGI) menggunakan lima dimensi yang dikaji, yaitu kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan. Masing-masing dimensi memiliki bobot yang sama dalam penilaian karena semuanya dianggap penting, saling terkait, dan saling menunjang antara satu dengan yang lainnya (Direktorat *E-Government* Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2012). Setiap dimensi dalam PeGI dijabarkan kedalam beberapa kriteria atau atribut.

1. Kebijakan. Dimensi kebijakan berhubungan dengan produk hukum dan dokumen resmi sebagai pedoman dan arahan untuk mendorong pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
2. Kelembagaan. Dimensi kelembagaan berhubungan dengan keberadaan organisasi yang berwenang dan bertanggung jawab atas pengembangan dan pemanfaatan TIK.
3. Infrastruktur. Dimensi infrastruktur berhubungan dengan sarana dan prasarana yang mendukung pengembangan dan pemanfaatan TIK.
4. Aplikasi. Dimensi aplikasi berhubungan dengan ketersediaan dan dimanfaatkannya piranti lunak aplikasi yang mendukung fungsi dasar sistem pemerintahan dalam pelayanan publik.
5. Perencanaan. Dimensi perencanaan berhubungan dengan proses perencanaan TIK dan master plan pengembangan TIK.

Dalam melakukan evaluasi terhadap atribut pada PeGI di Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis untuk keperluan penilaian kualitas pelayanan publik berbasis *e-government* disesuaikan dengan Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, dan disesuaikan dengan kebutuhan kegiatan *e-government* dan TIK di Kabupaten Ciamis.

Hasil evaluasi berdasarkan data dari isian kuisioner peningkatan PeGI Kabupaten Ciamis tahun 2017, keberadaan *e-government* Kabupaten Ciamis untuk kelima dimensi masih sangat kurang, yaitu berada pada angka 1,32. Salah satu faktor yang sangat dominan menyebabkan penilaian berdasarkan PeGI memberikan nilai kategori kurang disebabkan karena masih kurangnya aplikasi-aplikasi yang digunakan dan lemahnya peraturan yang memayungi kebijakan pengelolaan *e-government*.

Berdasarkan data dari isian kuisioner peningkatan *e-government* Indonesia (PeGI) Kabupaten Ciamis tahun 2017 dan dari hasil pemetaan penggunaan situs pada semua Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD), serta evaluasi terhadap atribut dan indikator pada setiap dimensi, diperoleh beberapa faktor utama yang menjadi kelemahan dalam pengembangan dan implementasi *e-government* Kabupaten Ciamis untuk peningkatan kinerja pelayanan publik. Keberhasilan dalam implementasi *e-government* di Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis tidak hanya tergantung pada infrastruktur komunikasi data dan informasi, melainkan juga pada infrastruktur sistem aplikasi, standarisasi meta data, pengembangan sumber daya manusia, pengembangan prosedur, kebijakan dan peraturan.

Berikut beberapa faktor utama pada setiap dimensi yang menjadi kelemahan dalam implementasi *e-government* untuk pelayanan publik. Faktor utama tersebut menjadi perhatian dalam melakukan perbaikan atau penyempurnaan implementasi *e-government* yang bertujuan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik.

1. Kebijakan

- a. Koordinasi kegiatan dan anggaran.

Koordinasi kegiatan dan anggaran untuk pengembangan dan pemanfaatan TIK untuk setiap SKPD sangat berperan untuk melakukan perencanaan dan evaluasi atas efektivitas dan efisiensi anggaran TIK sebagaimana tujuan diselenggarakannya *e-government*. Sementara pada pemerintah daerah Kabupaten



Ciamis, diketahui koordinasi untuk pengembangan dan pemanfaatan TIK masih kurang baik, dan ketersediaan anggaran untuk mendukung kegiatan tersebut masih belum optimal.

- b. *Standard Operating Procedure* (SOP) pengadaan, perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian.

Penggunaan SOP pengadaan, perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian terkait dengan pengembangan dan pengelolaan *e-government* Pemerintah Daerah akan mendorong keberhasilan dalam penyelenggaraan pengadaan dan pemanfaatan TIK agar setiap SKPD dapat menyesuaikan dengan standar anggaran dan operasional yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui SOP terkait dengan pengembangan dan pengelolaan *e-government* pada pemerintah daerah masih belum tersedia secara menyeluruh.

2. Kelembagaan

- a. Organisasi fungsional.

Belum adanya organisasi fungsional seperti Dewan TIK pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis sebagaimana pengarahannya dari Kementerian Komunikasi dan Informasi pada Peraturan Menteri Kominfo Nomor 41 Tahun 2007 (tentang Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional) beresiko banyak usulan kebijakan dari pejabat Eselon 3 tidak bisa menjangkau ke seluruh SKPD yang sebagian besar berada di Eselon 2.

- b. Lembaga khusus yang menangani TIK.

Pemerintah Daerah seharusnya memiliki sebuah lembaga khusus yang menangani TIK untuk pengelolaan *e-government*. Sehingga kewenangan pengelolaan TIK menjadi jelas, apakah pada Bagian Kominfo, Bagian PDE ataupun Bagian Humas. Keberadaan lembaga ini akan memberikan kontrol atas pengembangan dan pemanfaatan TIK, serta kontrol anggaran secara terintegrasi agar dapat dilaksanakan dengan baik, dan mampu menyediakan *e-government* yang efektif dan efisien di lingkungan Pemerintah Daerah. Dalam hal ini pemerintah daerah Kabupaten Ciamis belum memiliki lembaga khusus yang menangani TIK dalam pengelolaan *e-government*. Sehingga pelaksanaannya masih diserahkan kepada masing-masing operator di SKPD.

- c. Tenaga teknis dalam bidang TIK.

Adanya tenaga teknis programer, analis sistem dan teknisi jaringan yang cukup disertai dengan pelatihan berjenjang dapat menunjang keberhasilan layanan infrastruktur TIK. Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis sendiri, ditemukan masih kurangnya tenaga teknis dalam pengelolaan TIK itu sendiri.

3. Aplikasi

Link *e-government*. Adanya link *e-government* ke unit lain sampai tingkat kecamatan dan desa, maka infrastruktur yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal untuk kebutuhan *e-government*. Sampai saat ini, pemerintah daerah kabupaten Ciamis sudah memiliki beberapa link yang dapat digunakan dalam urusan pemerintahan, misalnya adanya link Siskeudes, memudahkan pemerintah Desa untuk mengelola keuangan desa dan melaporkan berbagai laporan keuangan yang digunakan oleh desa.

4. Infrastruktur

- a. Pengelolaan *bandwidth*.

Pengelolaan *bandwidth* sudah dilakukan secara terintegrasi, sehingga *bandwidth* yang tersedia dapat digunakan secara optimal yang dapat digunakan oleh setiap SKPD sesuai dengan kebutuhan.

- b. Perangkat akses, server dan storage.

Belum adanya data center yang sesuai dengan standar, sehingga kebutuhan perangkat untuk akses, server dan storage belum dapat dikelola oleh SKPD tertentu, misalnya pada Kominfo, PDE maupun Humas. Padahal Pengelolaan data center secara mandiri akan mereduksi kerawanan keamanan informasi.

5. Perencanaan

- a. *Business Continuity Plan* pengelolaan infrastruktur TIK.

Business Continuity Plan pengelolaan infrastruktur TIK perlu diadakan, sehingga jika terjadi kegagalan dalam layanan dapat segera diatasi dengan tindakan yang cepat, akurat dan efektif untuk menjamin keberlangsungan sistem.

- b. Koordinasi pengusulan kegiatan TIK SKPD.

Koordinasi pengusulan kegiatan TIK SKPD perlu dilakukan agar tidak menyulitkan pengambil kebijakan untuk melakukan optimalisasi anggaran di sektor TIK.

- c. Fungsi perencanaan dan kontrol.



Indonesia pada setiap saat tanpa dibatasi oleh sekat waktu dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

b. Evaluasi Peningkatan *E-Government* Indonesia

Evaluasi untuk peningkatan *e-government* Indonesia (PeGI) menggunakan lima dimensi yang dikaji, yaitu kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan. Masing-masing dimensi memiliki bobot yang sama dalam penilaian karena semuanya dianggap penting, saling terkait, dan saling menunjang antara satu dengan yang lainnya (Direktorat *E-Government* Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2012). Setiap dimensi dalam PeGI dijabarkan kedalam beberapa kriteria atau atribut.

1. Kebijakan. Dimensi kebijakan berhubungan dengan produk hukum dan dokumen resmi sebagai pedoman dan arahan untuk mendorong pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
2. Kelembagaan. Dimensi kelembagaan berhubungan dengan keberadaan organisasi yang berwenang dan bertanggung jawab atas pengembangan dan pemanfaatan TIK.
3. Infrastruktur. Dimensi infrastruktur berhubungan dengan sarana dan prasarana yang mendukung pengembangan dan pemanfaatan TIK.
4. Aplikasi. Dimensi aplikasi berhubungan dengan ketersediaan dan dimasukkannya piranti lunak aplikasi yang mendukung fungsi dasar umum sistem pemerintahan dalam pelayanan publik.
5. Perencanaan. Dimensi perencanaan berhubungan dengan proses perencanaan TIK dan master plan pengembangan TIK.

Dalam melakukan evaluasi terhadap atribut pada PeGI di Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis untuk keperluan penilaian kualitas pelayanan publik berbasis *e-government* disesuaikan dengan Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, dan disesuaikan dengan kebutuhan kegiatan *e-government* dan TIK di Kabupaten Ciamis.

Hasil evaluasi berdasarkan data dari isian kuisioner peningkatan PeGI Kabupaten Ciamis tahun 2017, keberadaan *e-government* Kabupaten Ciamis untuk kelima dimensi masih sangat kurang, yaitu berada pada angka 1,32. Salah satu faktor yang sangat dominan menyebabkan penilaian berdasarkan PeGI memberikan nilai kategori kurang disebabkan karena masih kurangnya aplikasi-aplikasi yang digunakan dan lemahnya peraturan yang memayungi kebijakan pengelolaan *e-government*.

Berdasarkan data dari isian kuisioner peningkatan *e-government* Indonesia (PeGI) Kabupaten Ciamis tahun 2017 dan dari hasil pemetaan penggunaan situs pada semua Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD), serta evaluasi terhadap atribut dan indikator pada setiap dimensi, diperoleh beberapa faktor utama yang menjadi kelemahan dalam pengembangan dan implementasi *e-government* Kabupaten Ciamis untuk peningkatan kinerja pelayanan publik. Keberhasilan dalam implementasi *e-government* di Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis tidak hanya tergantung pada infrastruktur komunikasi data dan informasi, melainkan juga pada infrastruktur sistem aplikasi, standarisasi meta data, pengembangan sumber daya manusia, pengembangan prosedur, kebijakan dan peraturan.

Berikut beberapa faktor utama pada setiap dimensi yang menjadi kelemahan dalam implementasi *e-government* untuk pelayanan publik. Faktor utama tersebut menjadi perhatian dalam melakukan perbaikan atau penyempurnaan implementasi *e-government* yang bertujuan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik.

1. Kebijakan

- a. Koordinasi kegiatan dan anggaran.

Koordinasi kegiatan dan anggaran untuk pengembangan dan pemanfaatan TIK untuk setiap SKPD sangat berperan untuk melakukan perencanaan dan evaluasi atas efektivitas dan efisiensi anggaran TIK sebagaimana tujuan diselenggarakannya *e-government*. Sementara pada pemerintah daerah Kabupaten



Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Ciamis. Data kondisi aplikasi pada pengelolaan *e-government* Kabupaten Ciamis berasal dari Bagian PDE pada bulan Oktober 2017. Data terkait dengan kondisi faktual *e-government* Kabupaten Ciamis menggunakan pengamatan langsung pada situs www.ciamiskab.go.id pada bulan Oktober 2017. Untuk data kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Kabupaten Ciamis menggunakan data responden dari para pelanggan yang telah melakukan transaksi perijinan pada BPPTPM secara online pada kondisi sampai dengan Oktober 2017.

III. Pembahasan

a. Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*

Penggunaan *e-government* untuk pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan publik secara penuh kepada masyarakat dalam bentuk penyampaian informasi meliputi penyampaian informasi, program kerja, visi misi, pelayanan publik, hingga hubungan ke setiap Satuan Kerja Pemerintah Kerja (SKPD), termasuk ke pihak eksternal. Peran strategis penggunaan *e-government* juga untuk menemukan bidang-bidang unggulan yang dimiliki dan mempunyai potensi untuk dikembangkan dengan memanfaatkan sistem jaringan melalui internet/intranet.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan amanat dari UU RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan publik dapat berjalan efektif. Penjabaran penilaian kinerja pelayanan publik diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Sesuai dengan UU Pelayanan Publik, pelayanan publik dinyatakan sebagai 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dari penyelenggara pemerintah menggunakan standar pelayanan yang merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik berbasis *e-government* dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan (Junaidi, 2011). Kelengkapan dan keterbukaan informasi pada *e-government* yang dapat diakses akan mendorong terciptanya *good governance* dalam pemerintahan melalui peningkatan transparansi dan akuntabilitas pada lembaga-lembaga layanan publik. *E-government* juga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi birokrasi, sehingga dapat meningkatkan kreatifitas dan inovasi, baik dari pihak penyelenggara pelayanan publik ataupun bagi masyarakat. Penerapan *e-government* untuk pelayanan publik dapat meningkatkan kemudahan dan efisiensi. Misalnya pada layanan sistem Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) telah terbukti menghasilkan efisiensi yang sangat tinggi. Penerapan satu jenis layanan berbasis *e-government* pada pemerintahan juga telah dapat memberikan manfaatnya dari segi efisiensi dan produktivitas.

Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2009 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu :

1. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah Indonesia, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif;
2. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

Untuk mengembangkan sistem manajemen dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah kota/daerah secara otonom harus dapat melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*. Sesuai definisi dari Bank Dunia, *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah, yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

Sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2009, pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai empat tujuan, yaitu :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah



Lemahnya fungsi perencanaan dan kontrol dapat beresiko antara lain implementasi TIK tidak dapat terukur secara langsung dalam menunjang misi pemerintahan kota, ketimpangan dalam implementasi TIK di unit-unit di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis, ketidakeragaman standar teknologi, kebijakan dan kewajaran harga dalam pelaksanaan kegiatan TIK di SKPD, redundansi kegiatan terkait TIK, yang sebenarnya dapat diintegrasikan, dan tidak terintegrasinya kegiatan-kegiatan TI.

d. Fungsi monitoring dan evaluasi TIK.

Kegiatan monitoring dan evaluasi TIK dalam implementasi *e-government* dapat mengatasi adanya kesulitan untuk keberlangsungan aplikasi dalam jangka panjang, sehingga dapat diketahui secara jelas kondisi dari implementasi TIK dalam pengelolaan *e-government*.

c. Analisis IKM Terhadap Pelayanan Publik Berbasis E-Government

Berbagai jenis pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis telah dilaksanakan melalui sistem pelayanan berbasis *e-government* menggunakan fasilitas TIK. Sistem ini merupakan inovasi untuk memberikan kemudahan dalam percepatan layanan. Salah satu pelayanan publik berbasis *e-government* di Kabupaten Ciamis adalah layanan perijinan dan investasi yang telah menggunakan aplikasi perijinan yang berbasis web. Dengan penggunaan aplikasi ini, maka diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik dan optimal, sehingga kebutuhan akan informasi yang berkaitan dengan perijinan dapat tersampaikan kepada masyarakat dengan cepat, benar dan mudah.

Dukungan TIK pada *e-government* dapat memberikan akses informasi yang lebih luas kepada masyarakat, dan masyarakat dapat menyampaikan keluhan secara online. Otomatisasi dengan didukung suatu Sistem Informasi Pelayanan Perijinan secara terpadu dan online sangat diperlukan guna memberikan pelayanan publik yang berkualitas (*prima*) sehingga *good governance* dapat tercapai.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan suatu ukuran untuk mengukur sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan sejauhmana pemerintahan telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan. Dasar penentuan IKM menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Sesuai dengan keputusan menteri tersebut, IKM merupakan ukuran yang berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sesuai dengan keputusan menteri, pengukuran IKM menggunakan 14 unsur penilaian sebagai unsur minimal yang harus dilakukan.

Analisis IKM terhadap pelayanan publik berbasis *e-government* di Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis dalam penelitian ini menggunakan sampel pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM), meliputi :

1. Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan
2. Bidang Perijinan Pembangunan
3. Bidang Perijinan Perekonomian

Mulai tahun 2014, BPPTPM Kabupaten Ciamis telah melakukan survey untuk IKM secara on line melalui situs web yang ada di BPPTPM. Sebagai responden untuk survey secara online adalah para pelanggan yang telah melakukan transaksi perijinan pada BPPTPM.

Pengumpulan data responden dilakukan oleh BPPTPM Kabupaten Ciamis pada tahun 2017 menggunakan metode survey dengan responden para pelanggan yang telah melakukan transaksi. Berdasarkan data tersebut, hasil IKM pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil IKM Pada BPPTPM di Kabupaten Ciamis

SKPD BPPT	Nilai IKM	Mutu
Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan	78,94	Baik
Bidang Perijinan Pembangunan	77,99	Baik
Bidang Perijinan Perekonomian	79,31	Baik



d. Evaluasi Implementasi E- Government Kabupaten Ciamis

E-government di Kabupaten Ciamis telah dioperasionalkan dengan situs www.ciamiskab.go.id menggunakan sistem jaringan yang interkoneksi antar SKPD untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik. Pengembangan sistem *e-government* telah diikuti dengan pembuatan Rencana Induk Pengembangan *E-Government* Kabupaten Ciamis dan pembangunan infrastruktur yang interkoneksi antar SKPD dengan sistem jaringan, serta pengembangan perangkat keras pendukungnya seperti komputer, server, jaringan, hosting, domain dan lainnya. Pengembangan *e-government* juga diikuti dengan pengembangan perangkat lunak untuk mendukung para birokrat dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

Berdasarkan Tabel 1, hasil analisis IKM untuk pelayanan publik yang dilakukan oleh BPPTPM Kabupaten Ciamis menunjukkan baik dan memuaskan masyarakat. Selain itu, BPPT Kabupaten Ciamis sudah menyediakan kotak saran untuk menampung ketidakpuasan atas layanan dari masyarakat. Dari 14 indikator pelayanan yang diteliti terdapat 3 indikator dengan kategori sangat baik, yaitu :

1. Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan, meliputi kemampuan petugas layanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan.
2. Bidang Perijinan Pembangunan, meliputi kemampuan petugas layanan.
3. Bidang Perijinan Perekonomian, meliputi kemampuan petugas layanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan.

Evaluasi implementasi *e-government* pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis yang berhubungan dengan pelayanan publik juga menggunakan evaluasi implementasi *e-government* didasarkan pada analisis sifat transaksi dan pelayanan publik berbasis *e-government* melalui domain ciamiskab.go.id. Evaluasi implementasi *e-government* tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkatan pada aspek pengembangan *e-government* melalui tingkatan persiapan, pematangan, pematapan dan pemanfaatan sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003.

Dalam evaluasi implementasi *e-government* untuk melaksanakan pelayanan publik juga melakukan transformasi sistem proses kerja manual ke sistem yang berbasis elektronik. Sesuai dengan tujuan dan fungsi *e-government*, transformasi proses kerja dari sistem secara manual seharusnya terjadi perubahan yang disesuaikan untuk memungkinkan berjalannya sistem elektronik secara efektif dan optimal. Namun demikian, tidak semua proses kerja dapat ditransformasi ke dalam sistem elektronik mengingat sifat dan jenis pekerjaan yang mengharuskan menggunakan sistem manual.

Aplikasi untuk mendukung implementasi *e-government* Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis dilakukan oleh masing-masing SKPD dengan menggunakan link yang berbeda. Ketersediaan link yang menghubungkan pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis dengan institusi atau instansi lain berkaitan erat dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat merupakan jalan utama menuju tercapainya tahapan ketiga atau keempat dalam pengembangan dan implementasi *e-government*. Link hubungan yang dimaksud meliputi link *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B), *Government to Consumers* (G2C).

Jumlah SKPD yang ditempatkan pada situs web ciamiskab.go.id sebanyak 18 SKPD, dengan jumlah situs web SKPD yang dapat diakses sebanyak 16 SKPD, sedangkan 2 situs SKPD tidak dapat diakses. Sesuai Inpres No. 3 Tahun 2003, pengembangan dan implementasi *e-government* untuk setiap situs web SKPD mayoritas sudah mencapai tingkat 3 atau pematapan, sedangkan pada tingkat 4 atau pemanfaatan, sebanyak 11 SKPD yang memiliki fasilitas untuk G2G, 3 SKPD untuk G2B, dan 8 SKPD untuk G2C.

Sebagian besar situs web pada setiap SKPD Kabupaten Ciamis telah menyediakan hubungan link antara Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis dengan masyarakat, dan pihak institusi yang bergerak dalam bidang bisnis. Namun hubungan tersebut masih berbentuk link ke institusi yang masih dalam lingkup internal Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis dan hubungan vertikal ke Pemerintah Pusat. Belum dijumpai situs website Kabupaten Ciamis membuat hubungan ke pemerintah daerah lainnya.

Ketersediaan umpan balik melalui e-mail atau *short messages service* (SMS) yang disediakan oleh pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis bagi masyarakat luas merupakan penyediaan sarana untuk menyampaikan berbagai keluhan, kritik dan saran. Hal ini bertujuan agar proses umpan balik dari masyarakat berkaitan dengan keluhan, saran atau permohonan dapat langsung diterima atau di monitor oleh pejabat yang terkait.

IV. Kesimpulan



Implementasi *e-government* untuk pelayanan publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis masih sangat kurang. Namun demikian, pihak pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis terus berupaya untuk memperbaikinya. Situs *e-government* yang dapat diakses untuk mengetahui perkembangan pemerintah daerah Kabupaten Ciamis adalah dengan dapat mengakses *ciamiskab.go.id*. Kondisi saat ini pengelolaan *e-government* untuk pelayanan publik masih belum maksimal karena belum adanya unit kerja yang mengkoordinasikan untuk setiap SKPD dalam pengelolaan *e-government* untuk menjalankan tugas dan fungsinya, dan sejumlah unit kerja lebih mengarah sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Untuk meningkatkan pengelolaan *e-government* dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis, disarankan menggunakan integrasi sistem informasi dan adanya kelembagaan yang secara khusus mengelola *e-government*. Untuk dapat melakukan integrasi sistem informasi dalam pengelolaan *e-government*, perlu adanya perubahan kelembagaan dalam SKPD yang dapat mengkoordinasikan pengelolaan *e-government* pada semua SKPD.

Perubahan kelembagaan dalam pengelolaan *e-government* untuk pelayanan publik, diberikan dua alternatif sebagai bahan pertimbangan. Pertama kelembagaan SKPD dalam bentuk dinas atau badan yang berperan dalam penyusunan perencanaan dan operasional strategi TIK, dan yang kedua adalah menjadi bagian dari dinas atau badan yang sudah ada suatu SKPD. Dengan memperhatikan beban fungsi koordinasi antar SKPD dan kerja yang akan diemban, serta berdasarkan pedoman struktur organisasi, maka disarankan agar semua bidang atau unit kerja TIK di bawah SKPD Dishubkominfo, sedangkan Unit PDE, Unit Hubungan Masyarakat (Humas) dan Unit Sandi & Telekomunikasi (Santel) dapat melebur menjadi bidang di bawah SKPD Dishubkominfo (atau nama lain) Kabupaten Ciamis.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance: Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Faizah, N. & Sensuse D. I. 2009. *Faktor- Faktor Sukses Implementasi E- Government di Empat Kabupaten di Indonesia*. Digital Information & System Conference.
- Fitriansyah, A., H. Budiarto, dan J.Santoso. 2013. *Metode Peningkatan E-Government Indonesia (PEGI) Untuk Audit Tata Kelola Teknologi Informasi*. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia. 2-4 Desember.
- Junaidi. 2011. *Dukungan E-Government dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah : Kasus Best Practices dari Sejumlah Daerah di Indonesia*. Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah. Lab-ANE FISIP Untirta.
- Juric, M.B., R. Loganathan, P. Sarang, dan F. Jennings. 2007. *SOA Approach to Integration*. Birmingham, B27 6PA, UK : Packt Publishing.
- Kushandajani, Standar Pelayanan Minimal (SPM) Dan Peningkatan Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah, Artikel, 2009.
- Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis.2017. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) 2016.
- Raharjo, B. 2001. *Membangun E- Government*. Bandung : ITB.
- Sosiawan, E. A. 2008. *Evaluasi Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia : Perpektif Content dan Manajemen*. <http://edw.dosen.upnyk.ac.id>.
- Utomo, S. D. 2008. *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis dan Birokrasi*. 15 (3).

