PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI KANTOR KELURAHAN BOTU KECAMATAN DUMBO RAYA KOTA GORONTALO

Abdurhman Diko[1], Apris Ara Tilome[2], Sakbir[3]
[123]Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
AbdurahmanDK@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine E-Government-Based Public Services at the Botu Village Office, Dumbo Raya District, Gorontalo City. The method used in this research is descriptive qualitative. The results showed that public services based on e-government in the Botu Village Office, Dumbo Raya District, Gorontalo City were not optimal. Of the four measured e-government indicators, namely transparency, accountability, efficiency, and participation, it shows that the electronic-based public services organized by the Botu Village Government have not been implemented properly. This can be seen from the inadequate facilities and infrastructure, such as the absence of a special application for public services that can be accessed by the community and the unpreparedness of the Village Government and the community in using electronic-based public service applications.

Keywords; Public Service E-Government

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Kantor Kelurahan Botu Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis e-government di Kantor Kelurahan Botu Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo belum optimal. Dari empat indikator e-government yang diukur yakni transparansi, akuntabel, efisiensi, dan partisipastif menunjukkan bahwa layanan publik berbasis elektronik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kelurahan Botu belum terlaksana dengan baik. Hal ini terlihat dari sarana dan prasarana yang belum memadai seperti ketiadaan aplikasi khusus layanan publik yang bisa diakses oleh masyarakat serta ketidaksiapan Pemerintah Kelurahan dan masyarakat dalam menggunakan aplikasi layanan publik berbasis elektronik.

Kata Kunci; Pelayanan Publik E-Govertment

PENDAHULUAN.

Pelayanan publik adalah salah satu fungsi penting pemerintah selain regulasi, proteksi, dan distribusi. Pelayanan publik merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan. Sejalan dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik menurut Dwiyanto, pelayanan publik sebenarnya memiliki kisaran yang sangat luas, yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah, dan komitmen nasional.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat. Hal ini, dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Oleh karena itu Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan publik.

Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government tidak bisa dipungkiri adalah kebijakan strategis bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di pemerintahan. Dalam lampiran Inpres e-government, dipaparkan enam strategi yang disusun pemerintah dalam mencapai tujuan strategis egovernment. Antara lain: Strategi pertama adalah mengembangkan sistem pelayanan yang handal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah negara dengan tarif terjangkau. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan layanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah. Strategi kedua adalah menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Dengan strategi ini, pemerintah ingin menata sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat. Strategi ketiga adalah memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standarisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antarportal pemerintah. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik. Pengembangan aplikasi dasar seperti ebilling, e-procurement,

e-reporting yang dapat dimanfaatkan setiap situs pemerintah untuk menjamin keamanan transaksi informasi dan pelayanan publik. Sasaran lain adalah pengembangan jaringan intra pemerintah. Strategi keempat adalah meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis e-government. Itu berarti, pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya dilayani oleh pemerintah. Strategi kelima adalah mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat. Strategi keenam adalah melaksanakan pengembangan secara sistematik melalui tahapan yang realistik dan terukur.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat membuat para pelayan publik harus lebih baik dalam memberikan pelayanan. Hal inilah yang kemudian memunculkan inovasi-inovasi pelayanan publik dengan maksud untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik. Inovasi adalah kemampuan menerapkan kreativitas dalam rangka memecahkan masalah dan menemukan peluang (*doing new thing*). Sedangkan pengertian inovasi dalam pelayanan publik adalah ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik merupakan upaya perbaikan atau pengembangan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi semua kebutuhan masyarakat. Sebuah inovasi sangat memerlukan kreatifitas karena dengan kreatifitas mampu menjadikan perbedaan dan itu merupakan titik kelebihan inovasi tersebut. Melalui inovasi muncullah kebaharuan yang dapat berbentuk produk baru hingga sistem distribusi baru.

Pada era modern saat ini inovasi pelayanan publik dikembangkan dengan adanya teknologi informasi. Teknologi informasi berkembang dengan pesat, baik dari media teknologi informasi serta pemanfaatan teknologi informasi pada berbagai sektor dan organisasi baik publik maupun privat. Penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan lebih kita kenal dengan nama *e-government*. *E-government* merupakan upaya penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penyampaian informasi publik dan juga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Melalui teknologi informasi penyelenggaraan pelayanan berkembang, dari pelayanan yang bersifat konvensional menuju penyelenggaraan pelayanan secara elektronik /*e-service* yang merupakan

bagian dari penyelenggaraan *e-government*.

Salah satu bentuk atau wujud nyata dari konsep *e-government* adalah lahirnya birokrasi-birokrasi pemerintah yang mengedepankan penggunaan berbasis teknologi atau terbaharukan guna memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Tak hanya pada tingkat elit saja, konsep *e-government* kini juga bisa dijumpai pada birokrasi pemerintah level bawah seperti pada tingkat Kelurahan/Desa. Seperti halnya di Kota Gorontalo, dimana pemerintah daerah mencoba mengadopsi konsep *e-government* untuk diterapkan pada setiap kelurahan-kelurahan yang ada di wilayah pemerintahan Kota Gorontalo.

Khusus di Kota Gorontalo, menerapan konsep *e-government* pada tingkat kelurahan dikenal dengan istilah Kelurahan Smart, dimana setiap kelurahan dalam fungsinya menyelenggarakan pelayanan publik harus berbasis elektronik sehingga masyarakat bisa merasakan faedah dari keterbaharuan sistem pemerintahan. Hal ini mengacu pada misi pembangunan Kota Gorontalo tentang mewujudkan kesetaraan bagi masyarakat untuk memperoleh akses layanan publik yang terjangkau dan berkualitas yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Gorontalo Nomor 3 tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Gorontalo (RPJMD 2014-2019).

Tidak bisa dipungkiri bahwa masyarakat hampir di seluruh dunia, tak terkecuali masyarakat di Kota Gorontalo memanfaatkan teknologi yang ada, mulai dari handphone, laptop, netbook dan gadget-gadget lainnya. Di dalam gadget itu pun masyarakat (konsumen) sudah dimanjakan dengan aplikasi-aplikasi yang sangat canggih, mau tidak mau para pengguna pun harus mengikuti perkembangan dan dengan sendirinya terpengaruh dan akhirnya menggunakan aplikasi tersebut. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi dan web browser. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan sangat manual dieliminir melalui pemanfaatan aplikasi menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. Namun demikian bahwa dalam pelaksanaannya, konsep Kelurahan Smart yang diadopsi dari konsep *e-government* di Kota Gorontala belumlah sepenuhnya berjalan dengan baik sebagaimana yang dicita-citakan oleh masyarakat khususnya masyarakat yang ada di wilayah Kelurahan Botu Kecamatan Dumbo Raya.

Hasil pengamatan penulis menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Kelurahan Botu yang “katanya” telah berbasis kelurahan smart. Pelayanan administrasi publik pada Kelurahan

Botu masih menggunakan sistem manual. Sistem manual tersebut di khawatirkan membuat data yang tersimpan pada perangkat komputer menjadi lebih mudah/riskan hilang dan juga sistem manual membuat masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi publik yang berbelit-belit dan memakan waktu yang cukup lama. Hasil pengamatan lainnya bahwa, belum terlaksananya konsep pelayanan publik yang berbasis Kelurahan Smart dikarenakan keberadaan sumber daya manusia yang kurang mendukung seperti ketiadaan tenaga IT serta belum adanya penggunaan aplikasi yang berbasis web yang bisa dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Sebelumnya terdapat penelitian yang serupa yang dilakukan oleh Emilsyah Nur (2014). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelaksanaan *e-government* belum optimal dimana penerapan yang dilakukan di lapangan sangatlah tidak memuaskan. Pemerintah Kota Palu masih "setengah hati" dalam mengimplementasikan inpres ini karena tidak pernah melakukan perencanaan pembangunan *e-government* yang baik.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penulis lebih melakukan pendalaman terhadap indikator yang digunakan untuk mengukur sejauhmana pelayanan publik berbasis E-Government di Kantor Kelurahan Botu dimana terdapat dua masalah besar yang ditemukan yakni kesiapan aparat dan ketersediaan fasilitas.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2013); penelitian deskriptif adalah penelitian yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi. Sedangkan pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan dan dilakukan oleh informan atau sumber data, dan bersifat *"perspektif emic"* artinya data yang diperoleh bukan berdasarkan apa yang dipikirkan oleh peneliti, tetapi berdasarkan gejala sebagaimana adanya yang terjadi dilapangan, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh informan/partisipan (Kurniawan, 2012)

Dengan melihat penggunaan pendekatan dan jenis penelitian dalam penelitian ini, maka adapun kehadiran peneliti yaitu sebagai instrumen utama yang harus berbaur dengan lingkungan penelitian. Dalam hal ini, peneliti langsung menelaah dan menganalisa sumber data terkait dengan permasalahan penelitian sehingga hasil penyusunan penelitian nantinya akan menjadi akurat. Kehadiran peneliti sendiri dilokasi penelitian diawali dengan melakukan rancangan penelitian dan melakukan pemilihan lokasi sebagai objek sebagai lokus yang memiliki permasalahan.

Sarwono (2006) Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu

primer dan sekunder. Adapun prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi; observasi, wawancara, dan dokumentasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

E-Government merupakan kependekan dari Electronic Government. E- Government adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. E-Government merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemnfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Menurut Indrajit (2002:36) E-government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. E-Government adalah penyelenggaraan kepemerintahan berbasiskan elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya E-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Berikut uraian pembahasan terkait dengan manajemen pelayanan pengurusan e-Ktp di Kantor Camat Telaga Biru. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan konsep e-Government dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Indrajit (2002:5) dengan indikator transparansi, akuntabel, efisien dan partisipatif.

1. Transparansi

Transparansi merupakan sebuah keniscayaan diera saat ini. Dengan adanya aspek keterbukaan dapat meningkatkan kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep Good Governance. Prinsip keterbukaan atau transparansi dalam konsep e-government dimanfaatkan Pemerintah sebagai langkah untuk membuka data dan memberi informasi publik serta pengawasan. E-goverentment sudah ditegaskan sebagai bagian yang sangat penting dalam upaya mereformasi birokrasi di Indonesia. Pelaksanaan e-govertment kemudian diperkuat melalui instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pembangunan Nasional. Keterbukaan atau transparansi adalah wujud dari pelaksanaan Pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adapun indikator transparansi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah keterbukaan penyelenggaraan

pelayanan publik oleh Kantor Kelurahan Botu Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis dapat diketahui bahwa, pelayanan publik berbasis e-goverentment dengan indikator transparansi di Kantor Kelurahan Botu belum optimal. Hal ini terlihat dari belum adanya sarana dan prasarana yang berbasis online yang dapat diakses oleh masyarakat luas dalam memperoleh pelayanan publik

2. Akuntabel

Akuntabilitas adalah sebuah istilah yang sering digunakan dalam menggambarkan suatu tingkat pertanggunjawaban sebuah lembaga atas pelaksanaan tugas yang dikerjakannya. Akunatbilitas adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Adapun akuntabilitas menurut pakar Mardiasmo bahwa suatu kewajiban melaporkan dan bertanggung jawab atas keberhasilan atau pun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui media pertanggungjawaban yang dikerjakan secara berkala.

Akuntabel atau akuntabilitas adalah merupakan bentuk atau wujud kewajiban seseroang atau lembaga dalam mempertanggungjawabkan suatu pelaksanaan pekerjaan, misi organisasi atau kegagalan dan keberhasilan organisasi yang telah direncanakan atau telah ditetapkan sebelumnya. Adapun menurut Mursyidi (2013) akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada satu lembaga pelaporan dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya secara periodic.

Adapun akuntabel yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah wujud pertanggungjawaban Pemerintah Kelurahan Botu dalam menyelenggarakan pelayanan publik berbasis e-govertment. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis dapat diketahui bahwa, pelayanan publik berbasis e-goverentment dengan indikator akuntabel di Kantor Kelurahan Botu belum optimal. Hal ini terlihat dari proses pertanggungjawaban Pemerintah Kelurahan Botu yang dilakukan secara vertikal dan konvensional yakni pelaporan diberikan kepada Pemerintah Daerah melalui Pemerintah Kecamatan namun tidak disebarkan kepada masyarakat secara luas atau berbasis elektronik.

3. Efisiensi

Dalam perspektif ekonomi, efisiensi sering kali dipakai untuk menunjukkan pada proses pemaksimalan serta penggunaan semua sumber daya dalam proses pembuatan produk. Efisiensi merupakan proses penghematan penggunaan sumber daya dalam mencapai suatu tujuan. Peningkatan efisiensi akan terjadi apabila hasil yang didapatkan jauh lebih besar dari sumber daya yang digunakan. Miranda (2003) menyatakan bahwa efisiensi merupakan suatu prediksi pengeluaran atau rasio antara kuantitas sumber yang digunakan dengan keluaran yang dikirim. Dalam konsep e-govertment,

efisiensi dimaksudkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan transaksi yang dikeluarkan oleh Pemerintah.

Adapun efisiensi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah sejauhmana proses penghematan yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Botu dalam menyelenggarakan pelayanan publik berbasis elektonik. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis dapat diketahui bahwa pelayanan publik berbasis e-goverrntment dengan indikator efisiensi di Kantor Kelurahan Botu belum optimal. Hal ini terlihat dari penyelenggaraan pelayanan publik yang masih dilakukan secara offline yakni masyarakat yang membutuhkan layanan publik harus datang secara langsung ke Kantor Kelurahan Botu.

4. Partisipatif

Untuk mewujudkan keberhasilan pembangunan, inisiatif dan kreatifitas dari anggota masyarakat yang lahir dari kesadaran dan tanggung jawab sebagai manusia yang hidup bermasyarakat dan diharapkan tumbuh berkembang sebagai suatu partisipasi. Sehubungan dengan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Partisipasi merupakan keterlibatan masyarakat secara aktif masyarakat dapat juga keterlibatan dalam proses penentuan arah, strategi kebijaksanaan pembangunan yang dilaksanakan pemerintah. Hal ini terutama berlangsung dalam proses politik dan juga proses sosial, hubungan antara kelompok kepentingan dalam masyarakat sehingga demikian mendapat dukungan dalam pelaksanaannya.

Salah satu aspek penting di dalam konsep e-govertment terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah aspek partisipasi. Partisipatif berarti dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah dapat memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Partisipasi berasal dari bahasa Inggris yaitu “participation” adalah pengambilan bagian atau pengikutsertaan. Menurut Keith Davis (2011), partisipasi adalah suatu keterlibatan mental dan emosi seseorang kepada pencapaian tujuan dan ikut bertanggung jawab di dalamnya.

Adapun yang dimaksud dengan partisipatif dalam penelitian ini adalah keterlibatan masyarakat atau kelompok masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. . Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis dapat diketahui bahwa pelayanan publik berbasis e-goverrntment dengan indikator partisipatif di Kantor Kelurahan Botu belum optimal. Hal ini terlihat dari rendahnya pemanfaatan aplikasi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PPB) melalui aplikasi online.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Kantor

Kelurahan Botu Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo belum optimal. Dari empat indikator e-government yang diukur yakni transparansi, akuntabel, efisiensi, dan partisipastif menunjukkan bahwa layanan publik berbasis elektronik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kelurahan Botu belum terlaksana dengan baik. Hal ini terlihat dari sarana dan prasarana yang belum memadai seperti ketiadaan aplikasi khusus layanan publik yang bisa diakses oleh masyarakat serta ketidaksiapan Pemerintah Kelurahan dan masyarakat dalam menggunakan aplikasi layanan publik berbasis elektronik.

Saran;

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka berikut saran yang peneliti tawarkan sebagai bahan pertimbangan;

1. Perlunya Pemerintah Kelurahan Botu untuk segera menyiapkan aplikasi layanan publik berbasis online
2. Perlunya Pemerintah Kelurahan Botu untuk memabangun masyarakat yang sadar akan penggunaan teknologi masa kini
3. Perlunya partisipasi masyarakat Kelurahan Botu dalam setiap penyelenggaraan layanan publik pemerintah

DAFTAR PUSTAKA

Miranda, Widjaya Tunggal, (2003). Istilah Penting Manajemen Mutu. Jakarta: Harvarindo.

Mursyidi, (2013). Akuntansi Pemerintahan di Indonesia. PT Refika Aditama. Bandung

Davis, Keith (2011). Perilaku Dalam Organisasi, Jakarta : Erlangga.

Indrajit, Richardus Eko. (2002). Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, Andi Offset, Yogyakarta.

Kurniawan, Beny. (2012). Metodologi Penelitian. Tangerang.Jelajah Nusa.

Sarwono, Jonathan. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta.Graha Ilmu.

Sugiono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.