

Implementasi Kebijakan E-government Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat

Willia Satiawati
Patar Rumapea
Jericho D. Pombengi

ABSTRACT: The Implementation policy of e-government in management public service is one of the government programs by making use of information and technology in management public services more effective and efficient. But in reality the service performed has not gone up, therefore, the research is intended to answer questions about How The Implementation policy of e-government in management of public service in the Department of Population and Civil Registration Regency of Mamuju, West Sulawesi province. In this study, researchers used a model of implementation of the George C. Edward III, where the implementation level visits from four aspects which have great impact in policy implementation. Communication is an aspect for the government to inform policy to the public as target group. Adequate resources both human resources and financial resources will be influence the success rate policy. Disposition is the attitude held by implementing policies such as ethics, and commitment to make this policy succeed. The bureaucratic structure is mechanism service operations and the structure of society together implementing agency policies. In this research using descriptive method qualitative research is conducted to 9 informant interviews, direct observations, and search any documents that relate to the policy, even in research aided by interview, a tape recorder, and stationery. The results of research in general explained that the implementation of e-government policies in public service in the Department of Population and Civil Registration Mamuju, West Sulawesi province has not gone up.

Keywords: Policy Implementation, Management of Public Service

PENDAHULUAN

Sistem pemerintahan yang sentralistik menjadi desentralistik saat ini, pada hakekatnya merupakan penyelenggaraan otonomi daerah untuk memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah secara professional dan berkeadilan. penyelenggaraan otonomi daerah bertujuan untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab

kepada masyarakat sehingga dapat dihasilkan birokrasi yang kuat, handal dan professional, efisien, produktif serta memberikan pelayanan yang prima kepada publik.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat dan diperjelas lagi dalam

keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela 2006:42-43)

E-government (e-gov) intinya adalah proses pemanfaatan teknologi sebagai alat untuk membantu menjalankan system pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian e-government di atas; yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan yang kedua adalah tujuan pemanfaatannya, sehingga pemerintah dapat berjalan lebih efisien. Kendati demikian e-government bukan berarti pengganti pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Dalam konsep e-gov masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telfon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mengirim surat. Jadi e-government sesuai dengan fungsinya, adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihaklain. Simpulannya e-government adalah upaya untuk menyelenggarakan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam

rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Untuk menghadapi tantangan era globalisasi pemerintah Republik Indonesia telah berinisiatif membuat kebijakan untuk memanfaatkan teknologi informasi untuk membangun *electronic government for e good governance* yang terintegrasi mulai dari tingkat pemerintahan daerah hingga ke pusat tujuannya adalah infrastruktur ITC yang akan dibangun dapat dimanfaatkan secara bersama untuk berkoordinasi oleh seluruh instansi, baik pusat maupun daerah.

Sesuai dengan Intruksi Presiden Republik Indonesia No 03 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan *e-government* dan keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13/Kep/M,PAN/1/2003 tentang pedoman umum perkantoran eletronik internet di lingkungan industri Pemerintah dan UU No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta UU NO 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Indonesia bahkan beberapa daerah (pemda) seperti Jakarta, Yogyakarta, Bandung, dan Malang memperlihatkan kemajuan cukup berarti. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa penerapan *e-government* di Indonesia hinggasaat ini masih ditemukan hambatan dan tantangan. Menurut Sosiawan (2011) ada beberapa faktor yang menghambat

berkembangnya *E-Government* dalam pemerintahan Indonesia, antara lain:

- 1) Belum adanya standarisasi yang jelas tentang implementasi e-government dan sosialisasi tentang bagaimana penyelenggaraan situs pemerintah daerah yang riil dan ideal. Artinya walaupun undang-undang, peraturan pemerintah dan petunjuk pedoman sudah ada namun masing-masing pemda masih menerjemahkannya secara sendiri-sendiri karena persoalan petunjuk teknis dan operasionalnya yang tidak jelas dan ‘ngambang’.
- 2) Belum tersedianya sumber daya manusia (SDM) yang memadai atau minim dari segi *skill* dan manajerial dalam pengelolaan situs pemda sehingga masih banyak pemkab dan Pemkot yang ragu menerapkan *e-government*.
- 3) Penetrasi pasar *hardware* dan *provider* layanan jasa teknologi komunikasi dan informasi belum merata hingga daerah-daerah, sehingga bukan hanya masalah dalam suprastrukturnya saja tetapi dalam infrastrukturnya juga masih kurang memadai. Masalah tersebut juga diperparah dengan masih mahalnyanya sarana dan prasarana teknologi ICT.
- 4) Masih belum meratanya *Literacy* masyarakat berkaitan dengan pemanfaatan e-government karena mayoritas penduduk

berada pada garis golongan menengah ke bawah.

Terlepas dari Indonesia dan kota-kota besar yang memanfaatkan *e-government*, Kabupaten Mamuju adalah kabupaten yang terletak di provinsi Sulawesi barat dimana provinsi ini hasil dari pemekaran dari provinsi Sulawesi Selatan pada 5 oktober 2004, yang memiliki luas daerah 6.787,18 Km². Untuk mewujudkan pemerintahan yang bertanggungjawab, efisien, dan efektif, maka pemerintah Kabupaten Mamuju mulai menerapkan e-government dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Mamuju khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mulai menerapkan e-government seperti pelaksanaan e-KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, akte nikah. Namun dalam pelaksanaannya ternyata banyak mengalami kendala-kendala sehingga proses implementasinya tidak maksimal.

Kendala – kendala yang terjadi dalam penerapan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju diantaranya adalah ;

1. Sumber daya, diantaranya langkanya sumber daya manusia yang handal khususnya bagi pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Daerah kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat, sehingga membuat e-government sendiri belum

terimplementasi dengan baik. Kemudian sarana dan prasarana belum memadai dikeranakan sebagian alat seperti: computer, alat rekam, dan kamera dalam keadaan rusak serta jumlah staf pegawai yang masih kurang

2. Disposisi (sikap), sebagian pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat belum melakukan pelayanan yang merata bagi masyarakat, melakukan pelayanan dengan melihat status, kedudukan dan suku
3. Struktur Birokrasi, masih ada masyarakat yang tidak mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Berdasarkan masalah yang ada, dilihat dari 4 aspek dari teori Edward III yaitu Kominikasi, Sumber daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Namun yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah Sumber daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi sedangkan Komunikasi tidak di kategorikan menjadi masalah karena Komunikasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju sudah berjalan dengan baik.

Sesuai dengan latar belakang diatas maka penulis perlu untuk mengkaji dan mencoba menganalisa bagaimana Implementasi Kebijakan *E – Government* Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan Metode Kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menelitikondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, bersifat deskriptif dan menekankan pada proses analisis data bersifat induktif dan hasil penelitianKualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dalam penelitian Kualitatif, data dituangkan secara deskriptif dalam bentuk laporan dan uraian (Sugiono, 2006)

Penelitian ini juga didesain untuk memperolehinformasi yang objektif.Penelitian ini difokuskan pada Implementasi Kebijakan *e-government* dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat.

Dalam penelitian Kualitatif, sampel dan instrument dipilih secara *purposive sampling* dimana pengambilan sampel, sumber data dengan pertimbangan tertentu, seperti orang tersebut dianggap paling tau tentang apa yang kita harapkan. (Sugiyono 2006) Pemilihan sampel diambil dari Kepala Dinas pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil, Masyarakat selaku pihak yang menerima pelayanan publik.

Adapun informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Mamuju 1 orang
- 2) Sekretaris Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil 1 orang
- 3) Staf dinas pengelolaan data dan informasi administrasi 1 orang
- 4) Masyarakat pengguna E-Government 6 orang

1. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya data dibagi menjadi 2, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak yang pertama. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data riset yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan (Lubis, 2010:175).

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer

Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian dan membutuhkan pengelolaan lebih lanjut, seperti hasil wawancara dengan pihak pemerintah atau masyarakat.

- b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dalam bentuk jadi, seperti laporan kinerja instansi pemerintah.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Teknik wawancara, yaitu dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak pemerintah dan masyarakat pengguna layanan web pemerintah.
- b. Teknik Dokumentasi, yaitu meneliti bahan-bahan tulisan pemerintah dan dokument pemerintah yang berhubungan dengan penelitian.
- c. Mengumpulkan informasi melalui buku-buku yang memiliki hubungan dengan e – government dan pelayanan publik untuk digunakan sebagai teori dalam melengkapi penyusunan skripsi

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan metode induktif. Dimana penelitian ini bermaksud membuat “penyenderaan” secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu.

Metode deskriptif yaitu memberikan gambaran yang jelas mengenai keadaan yang diteliti. Dimulai dengan mengumpulkan data, diklasifikasikan, dianalisis kemudian diinterpretasikan.

Pendekatan kualitatif mengikuti metode induktif dimulai dengan data empiris, diikuti dengan berbagai ide abstrak, dilanjutkan dengan menghubungkan ide dengan data, dan diakhiri dengan menggabungkan, ide dengan data sehingga lebih interaktif.

PEMBAHASAN

Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 9 orang informan telah dirangkai dan dideskripsikan, maka dapat dibuat rangkuman sesuai dengan fokus penelitian, yaitu sebagai berikut:

- A. Komunikasi: Semua informan yang telah diwawancarai menyatakan bahwa komunikasi antara pemimpin dengan pegawai serta pegawai dengan masyarakat sangat baik dimana informasi kebijakan *e-government* seperti e-KTP, akte nikah, akte kelahiran, dan kartu keluarga (KK) dimengerti dan dipahami dengan baik.
- B. Sumber Daya: Dari hasil wawancara informan menjelaskan bahwa kebijakan *e-government* seperti e-KTP, akte nikah, akte kelahiran dan kartu keluarga (KK), sumber daya pelaksana kebijakan sudah sangat memadai dilihat dari beban kerja yang ada serta jumlah pegawai, namun sumber daya

finansial seperti gedung kantor, mobil pelayanan, komputer, kamera, alat rekam, penguat suara dan kelengkapan lainnya belum memadai dikarenakan anggaran daerah yang sangat sedikit diperuntukkan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat tidak dibebankan biaya dalam mengurus e-KTP, akte nikah, akte kelahiran, dan kartu keluarga (KK) karena biaya pelaksanaan kebijakan ini diambil dari APBN/APBD.

- C. Disposisi: Sesuai dengan hasil wawancara 9 informan dapat menjelaskan bahwa sikap para implementor belum baik karena masih ditemukan adanya masyarakat yang tidak puas karena pegawai memberikan pelayanan tidak merata kepada masyarakat yaitu mendahulukan keluarga atau orang yang mereka kenal untuk dilayani, semua unsur/komponen pemerintah baik pemimpin/pegawai mendukung sepenuhnya terhadap kebijakan *e-government* seperti e-KTP, akte nikah, akte kelahiran, dan kartu keluarga (KK).
- D. Struktur Birokrasi: Semua informan mengatakan bahwa struktur birokrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju sudah tertata dengan jelas dan mudah untuk dilakukan, prosedur untuk pembuatan e-KTP, akte nikah, akte kelahiran dan kartu keluarga yaitu pemohon memasukkan berkas ke loket penerimaan, kemudian berkas diverifikasi oleh petugas loket, jika

tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon namun jika lengkap dilanjutkan dengan permintaan blangko cetak KK dan KTP, kemudian pencetakan dokumen oleh operator, hasil cetakan diserahkan ke loket penyerahan berkas dan dilanjutkan dengan penyerahan dokumen KK/KTP tercetak ke pemohon.. Standar operasional prosedur (SOP) dalam pelaksanaan ini telah tersedia dan dapat dipahami oleh pihak implementor, seperti yang telah dilakukan setiap hari, namun dalam pelaksanaannya seringkali tidak maksimal di karenakan masih ada masyarakat yang tidak mengikuti prosedur yang sudah di tetapkan yaitu berkas yang dimasukkan tidak lengkap sehingga membuat pelayanan tidak bisa dilanjutkan.

Implementasi Kebijakan *e-government* seperti pelayanan e-KTP, akte nikah, akte kelahiran, dan kartu keluarga (KK) yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi, dan studi kepustakaan menunjukkan bahwa kebijakan tidak berjalan dengan maksimal disebabkan karena sumber daya finansial seperti gedung kantor, mobil pelayanan, komputer, kamera, alat rekam, pengeras suara dan kelengkapan lainnya belum memadai, hal itu terjadi karena pasokan anggaran Pemerintah Daerah kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Mamuju tidak sesuai dengan kebutuhan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Dalam penelitian ini hasil kebijakan dilihat dari empat aspek, yaitu: aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi., 4 aspek tersebut akan menjelaskan tentang implementasi kebijakan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

- a. Aspek Komunikasi: Sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan bahwa informasi tentang kebijakan *e-government* seperti e-KTP, akte nikah, akte kelahiran, dan kartu keluarga (KK) sosialisasikan kepada masyarakat melalui surat edaran dan pegawai turun langsung ke lokasi/lapngan melakukan sosialisasi dan sebagian besar masyarakat sudah memahami.Kominikasi antara pemimpin dengan pegawai juga cukup baik sehingga pegawai dapat malakukan kebijakan sesuai dengan instruksi dari pemimpin.
- b. Aspek sumber daya: Penelitian yang telah dilakukan bahwa dalam implementasi kebijakan *e-government* seperti e-KTP, akte nikah, akte kelahiran, dan kartu keluarga (KK) sumber daya manusia sebagai pelaksana kebijakan sudah memadai dilihat dari beban kerja yang ada, sumber daya manusia salah satu

faktor penentu berhasil tidaknya sebuah kebijakan diimplementasikan. Namun sumber daya finansial seperti gedung kantor, mobil pelayanan, komputer, alat rekam, kamera dan kelengkapan lainnya belum memadai sehingga pegawai kurang maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat yang menerima pelayanan juga tidak merasa nyaman berada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, itu artinya proses implementasi kebijakan mengalami kendala dalam hal ketersediaan sumber daya finansial sehingga masyarakat tidak mendapat pelayanan yang maksimal dan pegawai tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Masyarakat tidak dibebankan biaya administrasi untuk memperoleh e-Ktp, akte nikah, akte kelahiran, dan kartu keluarga (KK) karena pemerintah telah memberikan secara gratis, karena biaya pelaksana kebijakan ini diambil dari APBD/APBN.

- c. Aspek Disposisi atau sikap: Penelitian yang dilakukan menjelaskan bahwa sikap para implementor belum terlalu baik dikarenakan masih ada sebagian masyarakat yang tidak mendapatkan perlakuan baik seperti sebagian pegawai masih melihat status, suku, dan hubungan keluarga dalam melakukan pelayanan yang artinya pemerintah kurang komitmen

dengan prosedur yang ada serta kurang memperhatikan keseimbangan daerah, agama, dan suku, hal tersebut sangat sesuai dengan teori dari Edward III yang mengungkapkan bahwa kecakapan dalam melaksanakan kebijakan itu belum cukup tanpa adanya komitmen yang dimiliki oleh pelaksana program untuk melaksanakan program ini dengan baik, oleh karena itu pemerintah lebih komitmen lagi dan tidak memandang suku, agama dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Semua unsur/komponen pemerintah baik pemimpin/pegawai mendukung sepenuhnya terhadap program implementasi kebijakan *e-government* seperti e-KTP, akte nikah, akte kelahiran, dan kartu keluarga (KK).

- d. Aspek struktur birokrasi: Semua informan mengatakan bahwa struktur birokrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju sudah tertata dengan jelas dan mudah untuk dilakukan, prosedur untuk pembuatan e-KTP, akte nikah, akte kelahiran dan kartu keluarga yaitu pemohon memasukkan berkas ke loket penerimaan, kemudian berkas diverifikasi oleh petugas loket, jika tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon namun jika lengkap dilanjutkan dengan permintaan blangko cetak KK dan KTP, kemudian pencetakan dokumen oleh operator, hasil

cetakan diserahkan ke loket penyerahan berkas dan dilanjutkan dengan penyerahan dokumen KK/KTP tercetak ke pemohon.. Standar operasional prosedur (SOP dalam pelaksanaan ini telah tersedia dan dapat dipahami oleh pihak implementor, seperti yang telah dilakukan setiap hari, namun dalam pelaksanaannya seringkali tidak maksimal di karenakan masih ada masyarakat yang tidak mengikuti prosedur yang sudah di tetapkan yaitu berkas yang dimasukkan tidak lengkap sehingga membuat pelayanan tidak bisa dilanjutkan.

Empat aspek tersebut saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan, sehingga hasil penelitian secara umum menggambarkan bahwa kebijakan *e-government* seperti pelayanan e-KTP, akte nikah, akte kelahiran, dan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju belum berjalan dengan maksimal, dilihat dari hasil dari implementasi kebijakan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dideskripsikan didalam bab 4 tentang implementasi kebijakan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, maka dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan fokus penelitian

yang dilihat dari proses implementasi dan hasil dari kebijakan sebagai berikut:

Proses implementasi yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dilihat dari empat aspek yaitu:

- 1) Komunikasi antara implementor dengan masyarakat cukup baik..
- 2) Sumber daya manusia dalam pelaksanaan kebijakan ini sudah memadai, namun sumber daya finansial sangat tidak memadai.
- 3) Disposisi atau sikapimplementor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum terlalu baik, jika dilihat dari keramahan dan sopan santun sudah baik, namun disisi lain masih terdapat pegawai yang melihat suku, status dan agama dalam memberikan pelayanan.
- 4) Struktur birokrasi dalam pelaksanaan kebijakan sudah jelas, namun masih ada masyarakat yang tidak mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan.

Dari keempat aspek tersebut menyatakan bahwa yang dilakukan pemerintah dalam pelayanan *e-government* seperti e-KTP, akte nikah, akte kelahiran, kartu keluarga (KK) kepada masyarakat belum efektif dan efisien dilihat dari sumber daya finansial yang tidak memadai, masyarakat yang belum mengikuti prosedur dengan baik, pegawai yang masih

melayani dengan melihat suku, agama, dan hubungan keluarga.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka saran yang penulis dapat sampaikan kepada Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, yaitu:

- 1) Komunikasi antara implementor kebijakan dengan kelompok penerima kebijakan (masyarakat) dipertahankan dan kalau bisa di tingkatkan lagi
- 2) Sumber daya finansial harus ada pengadaan gedung kantor yang lebih memadai dengan melihat jumlah pegawai dan kenyamanan masyarakat penerima pelayanan, dan mobil pelayanan, komputer, alat rekam, kamera yang masih belum memadai.
- 3) Disposisi atau sikap pemerintah dalam memberikan pelayanan semakin ditingkatkan lagi dan semakin memiliki komitmen yang besar untuk membuat kebijakan ini berhasil dengan baik
- 4) Struktur birokrasi dalam pelaksanaan ini perlu ditingkatkan lagi, agar pemerintah dan masyarakat lebih konsisten untuk mengikuti SOP.

DAFTAR PUSTAKA

Budiono, B, 2003. *Pelayanan prima Perpajakan*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Tangkilisan, Hessel Nogi. S. *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Lukman Offset 2003

Tangkilisan, Hessel Nogi. S. *Kebijakan Yang Membumi*. Jakarta: Lukman Offset.2003

Sosiawan, Edwi Arief. 2012. "Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia".

Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitati R dan D*: Bandung

Sumber Lain:

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003

UU No. 11 Tahun 2008 dan UU No. 14 tahun 2008