



# **Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)**

## **Dalam Pelayanan Publik**

Drs. Dayat Hidayat, M.Si.<sup>1</sup>

Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I – LAN  
Jl.Kiarapayung KM 4,7 Jatinangor-Sumedang  
kang\_dayat@yahoo.com

Peneliti Madya– Lembaga Administrasi Negara<sup>1</sup>

# Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

## Dalam Pelayanan Publik



### Abstract

*It is a government compulsory to enhance better services for their citizens. Many rules and efforts are created to make these services more convenient. The use of Informations and Technology (ICT) is one of the efforts to make the services closer to the citizens, it called e-Government. e-Government services focus on four main customers: citizens, the business community, government employees, and government agencies. e-Government aims to make interaction with citizens, businesses, government employees, government agencies and other governments more convenient, friendly, transparent, inexpensive and effective. In an e-government system, individuals are able to initiate a request for a particular government service and then receive that government service through the Internet or some computerized mechanism. In some cases, the government service is delivered through one government office, instead of many. In other cases, a government transaction is completed without direct in-person contact with a government employee. Meanwhile The regulation no. 25/2009 is created to protect the customers to have a better services. It will bring some positive impacts for the future services, not only local, but national and global environment.*

**Drs. Dayat Hidayat, M.Si.**

# Pendahuluan

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) atau *Information and Communication Technology* (ICT) pada dekade terakhir ini meningkat dengan pesat. Pemanfaatannya dalam kehidupan masyarakat secara luas juga mengalami peningkatan yang sangat besar. Berbagai kepentingan menjadi dasar pertimbangan, dari mulai sebagai gaya hidup (*life-style*) sampai dengan menjadi perangkat dan sarana yang menempati posisi yang vital. Hal ini bukan saja terjadi pada masing-masing individu masyarakat tetapi juga terjadi pada organisasi secara luas. Kebutuhan TIK pada setiap organisasi akan berbeda sesuai dengan interpretasi dari visi yang dimiliki para pimpinan organisasi tersebut.

Dunia usaha dalam bidang TIK tentu saja mengalami imbas yang positif. Berbagai perangkat TIK untuk infrastruktur, *service*, maupun aplikasi, saat ini sangat banyak tersedia di pasaran dalam berbagai bentuk dan fungsinya. Tarik-menarik "*supply-demand*" ini akan terus mempercepat perkembangan TIK. Semakin beragamnya kebutuhan yang muncul di masyarakat akan menyebabkan semakin beragam pula perangkat dan sarana yang dikembangkan untuk ditawarkan.

Kondisi ini menyebabkan banyaknya alternatif solusi TIK yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan kebijakan pengembangan organisasi. Selain itu, berbagai aspek dalam organisasi akan mengalami dampak dari kebijakan pemanfaatan TIK. Diperlukan kajian yang matang untuk melakukan implementasi TIK agar tidak mengalami kegagalan yang hanya membuang dana investasi tetapi dapat memberikan manfaat yang optimal bagi organisasi. Hal ini seperti banyak dialami oleh instansi-instansi pemerintah, banyak kegagalan dalam menggunakan teknologi informasi. Senang atau gampang membeli tetapi tidak senang atau malas memelihara. Begitu banyak investasi yang dikurirkan untuk membeli perangkat canggih ini, tetapi berakhir sebelum dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kepentingan pelayanan publik yang diidamkan.

Terlepas dari banyaknya kegagalan yang terjadi, pemanfaatan TIK ini telah dikembangkan sedemikian rupa sehingga menghasilkan dan mendorong pemerintah baik pusat maupun daerah dalam mengembangkan pelayanan publiknya melalui e-Government. Pemanfaatan TIK dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan adalah merupakan arti dari e-Government. Tanpa bantuan TIK, dalam upaya untuk mendapatkan layanan maupun pemberian partisipasi, maka masyarakat dan dunia usaha perlu mengunjungi instansi yang bersangkutan. Dalam hal sebuah layanan

melibatkan lebih dari satu instansi maka masyarakat dan dunia usaha seringkali harus meluangkan lebih banyak waktu dan biaya untuk berkunjung dari satu instansi ke instansi lainnya.

Waktu proses pun dapat menjadi lebih lama jika semua proses masih dilakukan secara manual tanpa memanfaatkan TIK. Dengan bantuan TIK, masyarakat dapat mengakses layanan dengan menggunakan internet, telepon, fax, surat elektronik, pesan singkat, dan saluran-saluran layanan lainnya. Melalui e-Government masyarakat dan dunia usaha juga dapat memanfaatkan portal induk pemerintah maupun portal masing-masing instansi untuk mendapatkan informasi, mengecek kemajuan, dan melihat hasil atas layanan yang dibutuhkan, sehingga kewajiban berkunjung dari satu instansi ke instansi lainnya akan menjadi lebih berkurang jika tersedia sebuah pusat data terintegrasi yang menyimpan sebagian besar data yang dibutuhkan untuk pengeksekusian proses-proses dari sebuah layanan, sehingga bukan lagi orang yang berjalan dari satu instansi ke instansi melainkan informasi yang diperlukan. Hal ini dapat mengurangi pertemuan secara langsung dengan petugas pelayanan. Sehingga dengan demikian diharapkan mengurangi kesempatan untuk melakukan kecurangan.

Sebagai tanggapan atas gejala perkembangan dunia yang semakin mengglobal dan tidak ada batas/sekat yang menghalangi antara satu negara dengan negara lainnya (*borderless world*), dan untuk memperbaiki pelayanan publik dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi maka pemerintah telah menetapkan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government melalui Inpres No.3 Tahun 2003.

## *E-Government* Sebagai Wujud Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi

### **Mengapa e-Government?**

Sebagai suatu kewajiban pemerintah dalam hal pelayanan publik, pemerintah dengan berbagai upaya selalu melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya termasuk penggunaan teknologi informasi sebagai alat yang dapat membantu mempercepat dan transparansi pelayanan, salah satunya adalah mengeluarkan peraturan berupa Intruksi Presiden No.3 Tahun 2003. Berbagai

perubahan yang terjadi secara global saat ini mendorong pemerintah untuk selalu tanggap terhadap berbagai gejolak yang terjadi. Sementara itu masyarakat juga menghendaki adanya kejelasan dan keterbukaan dalam mendapatkan informasi pelayanan yang akan mereka terima, terutama kemudahan untuk mendapatkannya. Berbagai tantangan ini telah mendorong pemerintah untuk bersikap lebih pro aktif dan termotivasi untuk melakukan perbaikan pelayanan publiknya dan dalam Inpres No.3 Tahun 2003 dinyatakan tentang motivasi kebijakan pembangunan e-Government yakni adanya tuntutan perubahan baik berbangsa maupun bernegara, dimana:

1. Indonesia pada saat ini tengah mengalami perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis transparan serta meletakkan supremasi hukum. Perubahan yang tengah dialami tersebut memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, dimana kepentingan rakyat dapat kembali diletakkan pada posisi sentral. Namun setiap perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara selalu disertai oleh berbagai bentuk ketidakpastian. Dengan demikian pemerintah harus mengupayakan kelancaran komunikasi dengan lembaga-lembaga tinggi negara, pemerintah daerah serta mendorong partisipasi masyarakat luas, agar ketidakpastian tersebut tidak mengakibatkan perselisihan paham dan ketegangan yang meluas, serta berpotensi menimbulkan permasalahan baru. Pemerintah juga harus lebih terbuka terhadap derasnya aliran ekspresi aspirasi rakyat dan mampu menanggapi secara cepat dan efektif.
2. Penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara itu terjadi pada lingkungan kehidupan antar bangsa yang semakin terbuka, dimana nilai-nilai universal di bidang ekonomi dan perdagangan, politik, kemanusiaan, dan kelestarian fungsi lingkungan hidup saling berkaitan secara kompleks. Apa yang dilaksanakan tidak akan lepas dari pengamatan masyarakat internasional. Dalam hal ini pemerintah harus mampu memberikan informasi yang komprehensif kepada masyarakat internasional agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat meletakkan bangsa Indonesia pada posisi yang serba salah. Perubahan yang sedang dijalani terjadi pada saat dunia sedang mengalami transformasi menuju era masyarakat informasi. Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting dalam berbagai transaksi internasional, terutama dalam transaksi perdagangan. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa

bangsa Indonesia ke dalam jurang *digital divide*, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan informasi. Oleh karena itu penataan yang tengah kita laksanakan harus pula diarahkan untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi.

3. Perubahan-perubahan di atas menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu :
  - a. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.
  - b. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.
4. Untuk menjawab tantangan tersebut pemerintah pusat dan daerah harus mampu membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen, dan proses kerjanya yang antara lain meliputi :
  - a. Selama ini pemerintah menerapkan sistem dan proses kerja yang dilandaskan pada tatanan birokrasi yang kaku. Sistem dan proses kerja semacam itu tidak mungkin menjawab perubahan yang kompleks dan dinamis, dan perlu ditanggapi secara cepat. Oleh karena itu di masa mendatang pemerintah harus mengembangkan sistem dan proses kerja yang lebih lentur untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan lembaga-lembaga negara lain, masyarakat, dunia usaha, dan masyarakat internasional.
  - b. Sistem manajemen pemerintah selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang. Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam dimasa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.
  - c. Pemerintah juga harus melonggarkan dinding pemisah yang membatasi interaksi dengan sektor swasta, organisasi pemerintah harus lebih terbuka untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha (*public-private partnership*).

d. Pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.

5. Dengan demikian pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Untuk itu dibutuhkan kepemimpinan yang kuat di masing-masing institusi atau unit pemerintahan agar proses transformasi menuju *e-government* dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain dan menciptakan hubungan baru seperti: hubungan antara *Government to Citizen (G2C)*, *Government to Business Enterprises (G2B)*, dan *Government to Government (G2G)* atau *inter-agency relationship*, dan *Government to Employee (G2E)*

The World Bank Group mendefinisikan E-Government sebagai:

*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions.*

Penggunaan e-Gov selain untuk meningkatkan berbagai hubungan seperti disebutkan terdahulu, juga dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pemerintahan dengan menggunakan TIK. Atau dalam istilah yang dikemukakan oleh Worldbank (SANKRI, 2003: 443) sebagai "*... refers to the uses of information dan communication technologies to improve the efficiency, effectiveness, transparency and accountability of government*"

Hubungan-hubungan ini tentu saja diharapkan terjadinya beberapa peningkatan dalam hal transparansi tetapi terjadi penurunan dalam hal korupsi, peningkatan dalam penerimaan dan menekan biaya transaksi. Dari sini juga diharapkan terjadinya pemberdayaan terhadap masyarakat melalui akses informasi yang tersebar di mana-mana. Atau masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan publiknya melalui penerapan e-Gov ini. Beberapa keuntungan ini dapat disimpulkan bahwa dengan adanya e-Gov pelayanan akan menjadi lebih nyaman baik bagi pelanggan maupun pelaku bisnis, Dahulu interaksi antara masyarakat atau bisnis dan pemerintah dilakukan di sebuah kantor pemerintahan, tetapi dengan meluasnya TIK adalah sangat dimungkinkan untuk mendekatkan pusat pelayanan dengan pelanggannya. Pusat-pusat layanan dapat terdiri atas kios-kios tanpa penjagaan (pengguna dapat melakukannya sendiri tanpa dibantu petugas pelayanan) di kantor-kantor pemerintahan, atau kiosnya dibangun lebih dekat dengan pelanggan, penggunaan komputer pribadi di rumah atau di kantor-kantor. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Worldbank:

*Traditionally, the interaction between a citizen or business and a government agency took place in a government office. With emerging information and communication technologies it is possible to locate service centers closer to the clients. Such centers may consist of an unattended kiosk in the government agency, a service kiosk located close to the client, or the use of a personal computer in the home or office.*

Selanjutnya dalam referensi yang lain (Wikipedia), disebutkan bahwa adanya penggunaan teknologi informasi di dalam e-gov: *"the use of information technology to free movement of information to overcome the physical bounds of traditional paper and physical based systems"* to *"the use of technology to enhance the access to and delivery of government services to benefit citizens, business partners and employees."*

Pada prinsipnya dari beberapa definisi tentang e-Government menyatakan hal yang tidak jauh berbeda. Bahwa di dalamnya terdapat penggunaan teknologi informasi untuk pengelolaan pelayanan informasi yang akan diberikan kepada masyarakat pengguna dengan menggunakan sedikit waktu, energi dan biaya tanpa mengenal batasan waktu dan tempat. Semakin mudah masyarakat mendapatkan informasi maka semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

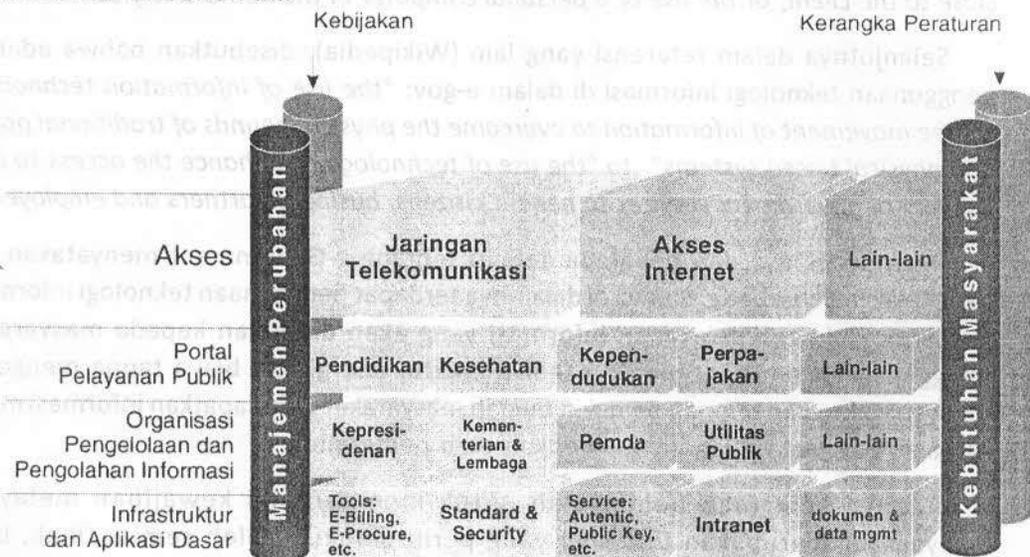
Adanya keinginan pemerintah untuk memperbaiki kewajiban melayani masyarakat merupakan tindakan yang perlu didukung oleh semua pihak, baik pemerintah para pelaku bisnis maupun masyarakat itu sendiri. Desakan untuk mereformasi sektor pelayanan publik telah banyak dilakukan di mana-mana. Sementara pemerintah sendiri dengan berbagai upaya telah melakukan perbaikan pelayanan untuk masyarakatnya. Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan

Strategi Nasional Pengembangan E-Government merupakan bukti serius pemerintah untuk perbaikan pelayanan dimaksud. Di beberapa tempat pelayanan pemerintah atau di sebagian besar tempat pelayanan publik pada dasarnya penggunaan TIK telah dipergunakan. Investasi untuk pengadaan berbagai jenis komputer telah dilakukan, namun sayangnya belum terintegrasi satu sama lain dalam infrastruktur e-government. Dengan keluarnya Inpres No. 3 ini diharapkan adanya integrasi atau interkoneksi tersebut dapat terwujud sesuai dengan target yang dicanangkan pada tahun 2012<sup>2</sup>.

## Rencana Strategis Pemerintah Untuk e-Government Dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003

### Kerangka Arsitektur E-Government

Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan pelayanan publik yang transparan, pengembangan *e-government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur di bawah ini.



Sumber Inpres No 3 Tahun 2003

<sup>2</sup> Sambutan Dirjen Aplikasi Telematika Depkominfo RI, Cahyana Ahmadjayadi, pada acara Seminar dan Workshop "Increasing Excellent Public Service Through IT Implementation", Hotel Horison Bandung 22 April 2009.

Kerangka arsitektur itu terdiri dari empat lapis struktur, yakni:

- Akses — yaitu jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi lain yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk mengakses portal pelayanan publik.
- Portal Pelayanan Publik — yaitu situs-situs internet penyedia layanan publik tertentu yang mengintegrasikan proses pengolahan dan pengelolaan informasi dan dokumen elektronik di sejumlah instansi yang terkait.
- Organisasi Pengelolaan & Pengolahan Informasi — yaitu organisasi pendukung (*back-office*) yang mengelola, menyediakan dan mengolah transaksi informasi dan dokumen elektronik.
- Infrastruktur dan aplikasi dasar — yaitu semua prasarana baik berbentuk perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan penyaluran informasi. Baik antar *back-office*, antar Portal Pelayanan Publik dengan *back-office*, maupun antara Portal Pelayanan Publik dengan jaringan internet, secara andal, aman, dan terpercaya. Struktur tersebut ditunjang oleh 4 (empat) pilar, yakni penataan sistem manajemen dan proses kerja, pemahaman tentang kebutuhan publik, penguatan kerangka kebijakan, dan pemaparan peraturan dan perundang-undangan.

## Konsepsi Pelayanan Publik

Kebijakan desentralisasi dengan adanya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah memberikan kesempatan yang jauh lebih besar kepada pemerintah daerah untuk memperbaiki corak pembangunan baru. Kebijakan pemerintah dalam memberikan pelayanan harus lebih mementingkan kepentingan umum bukan kepentingan kelompok atau kepentingan individu. Dengan demikian yang menjadi orientasi dan ujung pelayanan adalah masyarakat, sedangkan para pejabat memfasilitasi proses dan kegiatan pelayanan secara bertahap mengalir ke bawah dari pimpinan puncak hingga pada pegawai secara langsung berhubungan pelanggan. Menurut The Liang Gie (1985: 105) pelayanan publik adalah suatu “kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat”. Sedangkan menurut Syahrir (1991: 154) pelayanan publik adalah “jenis bidang usaha yang dikelola pemerintah dan ditujukan untuk melayani kepentingan masyarakat dan mempunyai fungsi sosial, tanpa berorientasi kepada aspek keuntungan”.

Pelayanan publik menurut Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Campbell (Ibrahim, 1996: 18) pelayanan publik adalah 'pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat kepada umum dari masyarakat, dan karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan'. Pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai suatu kegiatan dan tanggung jawab pemerintah atau organisasi atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat dan mempunyai fungsi sosial tanpa berorientasi pada aspek keuntungan. Memberikan pelayanan kepada masyarakat pada prinsipnya adalah kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan bukan untuk menjadikan layanan dimaksud sebagai ladang pencari keuntungan. Masyarakat sebagai pembayar pajak harus diberikan imbal baliknya berupa pemberian pelayanan terbaik bagi mereka dan pemerintah wajib memenuhi kebutuhan masyarakatnya

Ketika berbicara tentang pelayanan publik berarti berbicara pula mengenai bagaimana membantu masyarakat mengatasi masalahnya sendiri dalam rangka pemenuhan kebutuhan. Asas pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu :

- a. Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, di mana faktor-faktor itu masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk tindakan dengan atau tanpa peralatan. Sementara itu pola penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu :

- a. Fungsional yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Terpadu satu atap yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
- d. Gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selanjutnya istilah pelayanan merupakan istilah yang sangat erat dalam kehidupan organisasi, karena baik disadari ataupun tidak setiap kegiatan yang dilakukan oleh individu dalam organisasi adalah dalam rangka pelayanan kepada orang lain. Menurut Boediono (2003:60), yang dimaksud dengan pelayanan adalah : "Suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan". Kemudian Bessom (Lukman (1999:8)) menyatakan bahwa : 'Bagi konsumen, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menawarkan penjualan dan menyediakan keuntungan yang berharga'. Selanjutnya Moenir (2006:16-17) mengatakan bahwa: "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung". Sedangkan arti proses itu sendiri menurut Luthans (1973:188) adalah : "..... *any action which is performed by management to achieve organizational objectives*".

Pengertian proses di sini terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, karena pelayanan yang dimaksud dalam tulisan ini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi - manajemen. Meskipun demikian,

dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan. Secara kodrati manusia dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat memerlukan pelayanan baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Layanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia, dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Kemudian menurut Kotler (Lukman (2000:8)), bahwa 'Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik'. Sedangkan Lukman (Sinambela, et. al (2006:5)) berpendapat bahwa: 'Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan'. Sementara itu Badudu dan Zain (2001:781-782) menyatakan bahwa : "Pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluannya, mengiyakan, menerima dan menggunakan".

Menurut Ndraha (1999: 60): Pelayanan yang dibutuhkan oleh rakyat berkisar pada produk-produk yang disebut barang (barang modal dan barang jasa) sampai pada jasa (jasa pasar dan jasa publik), dan layanan sipil. Sedarmayanti (1999: 195) mengatakan bahwa pelayanan berarti "melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara". Menurut Thoha (1991: 39) pengertian pelayanan masyarakat adalah: "Suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu". Rasyid (1996: 38) mengemukakan bahwa "pelayanan merupakan salah satu fungsi hakiki dari pemerintah di samping pemberdayaan dan pembangunan".

Dengan demikian maka pemerintah memiliki ragam aktivitas yang luar biasa berat dan banyak, karena pemerintah harus melayani seluruh lapisan masyarakat yang sangat beragam latar belakangnya serta melaksanakan tugas-tugas yang lain. Menurut Ndraha (2000: 30-31) "pelayanan publik dapat diidentikkan sebagai "toko", di mana terjadi transaksi antara penjual/produser (pemerintah) dan pembeli/konsumer (masyarakat)".

Hubungan pemerintahan model konsumer itu berisi sistem nilai, yakni :

1. Pemerintah menawarkan berbagai pilihan produk kepada masyarakat. Setiap pilihan berisi janji.

2. Setiap warga masyarakat bebas memilih produk yang dianggap sesuai dengan aspirasinya. Kebebasan itu dilindungi dan dijamin melalui *civil service*.
3. Jika konsumen telah menjatuhkan pilihan di antara produk yang ditawarkan, maka produsen/ penjual/distributor harus menepati janjinya.
4. Untuk menguji apakah janji tersebut ditepati, konsumen melakukan kontrol sosial terhadap produk yang diterimanya.
5. Jika janji ternyata ditepati, hal itu berarti produsen bertanggungjawab, jika tidak, produsen harus bertanggungjawab : memikul resiko. Jika ia bersedia memikul resiko, berarti ia bertanggungjawab.
6. Jika produsen bertanggungjawab, dalam hati konsumen timbul kepercayaan terhadap janji produsen, demikian seterusnya.

Pengertian pelayanan menurut Lukman (1999: 6), adalah "suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan". Sedangkan Moenir (2002: 26-27) mengemukakan bahwa: Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Davidow dan Uttal (Wirjatmi, 2004: 1) mengemukakan bahwa: Pelayanan merupakan aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut dengan *customer* (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Jadi setiap aktivitas atau manfaat yang ditawarkan atau diberikan kepada pembutuh jasa pelayanan merupakan bagian integral dari kegiatan pelayanan publik.

Dari pengertian tersebut, dapat penulis simpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah setiap kegiatan bermanfaat yang dilakukan oleh seseorang untuk mempermudah orang lain dalam memenuhi kepentingannya, yang di dalamnya terdapat sistem, prosedur dan metode tertentu. Dalam hal penggunaan e-government dengan teknologi Informasi dan komunikasi adalah merupakan alat untuk mempermudah pelanggan meng-*access*- informasi yang dibutuhkan. Selain itu mengurangi waktu pelayanan dan mempersempit terjadinya korupsi karena adanya transparansi pelayanan.

# Kepuasan Pelanggan

Menurut Moenir (1999: 40-41) faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan tidak memuaskan adalah :

- a. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Sistem, prosedur, dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan, meskipun secara minimal akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain menjual jasa pelayanan.
- e. Kemampuan yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan padanya.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai, akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian tugas terlambat.

Kepuasan dalam pelayanan publik atau masyarakat menurut Syahrir (1995: 156) mengandung lima unsur :

- a. Pelayanan yang merata dan sama.
- b. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya.
- c. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang dan jasa.
- d. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan.
- e. Pelayanan merupakan pelayanan yang selalu meningkatkan kualitas dan penampilannya.

Sementara itu, fungsi sarana pelayanan menurut Moenir (1999:119) antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.

- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

## Struktur Birokrasi Pelayanan Publik

Berbicara mengenai pelayanan publik tidak akan bisa terlepas dari struktur birokrasi. Sebagaimana diketahui birokrasi merupakan sarana atau media pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan umum dan pembangunan. Sedangkan pelayanan administrasi adalah bentuk pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat. Pelayanan merupakan suatu masalah dalam birokrasi pemerintahan, sesuai dengan tugas suci yang diembannya yaitu untuk melaksanakan administrasi pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat. Blau dan Marshall (Kumorotomo, 1996: 62) menyebutkan 'birokrasi merupakan sarana bagi pemerintah yang berkuasa untuk melaksanakan pelayanan publik, sesuai dengan aspirasi masyarakat'.

Dalam pelaksanaannya birokrasi terdiri dari unsur-unsur yang mewarnai bekerjanya birokrasi yaitu struktur birokrasi, dengan demikian struktur birokrasi sangat menentukan implikasi tindakan birokrasi apakah sesuai dengan aspirasi masyarakat atau tidak. Tujuan birokrasi menurut Tjokrowinoto (1988: 3) adalah "supaya kepentingan umum pelayanan administrasi dapat terpenuhi melalui serangkaian aturan yang sama bagi semua pihak". Oleh sebab itu birokrasi seringkali tidak boleh memihak dalam melakukan pelayanan kepada siapapun. Inti dari perbuatan birokrasi sebenarnya adalah pelayanan administrasi atau pelayanan umum.

Berkaitan dengan hal ini, Kumorotomo (1996: 71) menyebutkan bahwa "dalam kehidupan modern, birokrasi semakin menjadi perangkat sentral untuk memenuhi kepentingan masyarakat". Namun dalam kenyataannya kehadiran birokrasi mendapat kesan yang kurang baik. Birokrasi selalu dikaitkan dengan prosedur kerja yang berbelit-belit, lamban dan seringkali dianggap sebagai organisasi yang kejam dengan peraturan-peraturannya yang aneh serta sewenang-wenang dan menindas. Aparatur pemerintah hendaknya bersikap peka terhadap lingkungan dalam arti tanggap terhadap keinginan rakyat yang dilayani dan mampu mengadakan penyesuaian berdasarkan aspirasi masyarakat. Melalui struktur birokrasi kepentingan-kepentingan

masyarakat banyak akan terpenuhi, dalam hal ini struktur birokrasi berfungsi sebagai sarana yang menjembatani kepentingan tersebut. Agar kepentingan ini sampai ke tujuannya, maka sarana yang berupa struktur birokrasi harus dapat menjalankan perannya terutama sebagai pelayan masyarakat.

Struktur birokrasi ini berpengaruh terhadap efektivitas kerja pemerintahan dalam segala bidang khususnya dalam bidang pelayanan administrasi/ umum kepada masyarakat. Struktur birokrasi yang berpengaruh terdiri dari beberapa prinsip pokok seperti yang dikatakan Alfian (1991: 227) yaitu: Beberapa prinsip pokok dalam konsep birokrasi dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas dan kecepatan pelayanan, keadilan, dalam arti pemberian pelayanan kepada warga masyarakat tanpa membedakan dan tanpa memperhatikan pertimbangan pribadi.

Pada abad sekarang ini birokrasi menjadi semakin penting dan para pimpinan politik sendiri kebanyakan melihat bahwa masyarakat hanya akan mendapat pelayanan publik secara memuaskan jika diselenggarakan melalui birokrasi modern.

## Penerapan TIK Dalam Pelayanan Pelayanan Publik

Keberadaan TIK pada saat ini tidak dapat dipungkiri lagi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari keseluruhan pelayanan publik. Keberadaannya telah mengubah seluruh tatanan kehidupan di abad modern ini. Penggunaan TIK ini juga diyakini dapat mempercepat proses pelayanan, dalam arti waktu tempuh untuk suatu pelayanan menjadi semakin sedikit akan tetapi dapat memproses pelayanan lebih banyak. Tatap muka dengan petugas pelayanan juga makin sedikit, sehingga dipercaya dapat mengurangi tingkat pungutan liar atau terjadinya transaksi di luar yang telah ditentukan. Tingkat korupsi menjadi berkurang, sementara transparansi pelayanan semakin baik. Sementara itu ketepatan waktu pelayanan dan biaya yang dikeluarkan semakin bisa dipastikan dan penyimpangan bisa dieliminir serta pelayanan dapat dilakukan di mana saja, bahkan dari rumah sekalipun.

Keberhasilan beberapa daerah dalam menjalankan pelayanan publiknya dengan bantuan TIK melalui e-Government telah dapat dibuktikan. Kabupaten Takalar sebagai Kabupaten pertama yang disebut berhasil menggunakan TIK untuk semua proses pelayanan publiknya. Walaupun kemudian meredup seiring berjalannya waktu. Hal ini terjadi karena ketidakmampuan pemeliharaan dan kesinambungannya serta SDM-nya. Selanjutnya Jembrana, Jombang, Yogyakarta dan banyak-lagi lainnya telah berhasil

memuaskan publiknya dalam memberikan pelayanan di masing-masing daerah dimaksud. Adanya desakan masyarakat untuk bisa mendapatkan pelayanan terbaik yang diberikan pemberi layanan telah mendorong pemerintah untuk tanggap terhadap situasi ini. Paradigma kalau bisa "dipersulit" mengapa harus "dipermudah" atau kalau bisa "diperlama" mengapa harus "dipersingkat", mulai dibuang jauh-jauh. Pada saat ini kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama yang sangat perlu diperhatikan oleh penyedia layanan.

Reformasi bidang pelayanan telah digulirkan, Kep MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bukti pemerintah untuk memperbaiki seluruh pelayanan publiknya. Selanjutnya Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government merupakan bukti keseriusan lain yang patut untuk diapresiasi. Penerapan e-Government dipercaya dapat memberikan perubahan yang sangat signifikan bagi pelayanan publik. Pelayanan ini bisa dilakukan dengan tidak mengenal tempat dan waktu seperti pelayanan perbankan. Pada saat ini, kita dapat melakukan transaksi di manapun dan kapanpun sesering kita mau, bahkan dari telepon seluler sekalipun. Penggunaan TIK pada e-Gov juga dipercaya dapat mengurangi tingkat korupsi atau perbuatan menyimpang lainnya, karena sistem yang dijalankan akan dengan sangat kaku dan menolak seluruh perintah yang tidak sesuai dengan yang telah diprogramkan. Hal ini berbeda dengan sistem yang dijalankan secara konvensional, di mana pada sistem ini tatap muka akan memungkinkan banyak hal terjadi termasuk hal-hal yang tidak direncanakan sebelumnya.

Pada saat ini, di hampir sebagian besar instansi pemerintah dan penyedia layanan telah menggunakan TIK sebagai alat bantu untuk mempercepat pelayanan publiknya. Walaupun tentu saja dengan kondisi yang berbeda-beda dan sistem yang berbeda pula. Apabila dianalogikan secara sistem masing-masing daerah seperti "*stand alone*" tanpa terintegrasi satu dengan lainnya. Pengintegrasian ini menjadi sangat penting karena jika hal ini dapat dilakukan maka kita tidak lagi khawatir dengan data rangkap. Misalnya, seorang penduduk di satu daerah tidak mungkin memiliki 2 atau lebih KTP nya apabila sistem yang digunakan sudah terintegrasi secara nasional, tidak seperti sekarang ini. Pengalaman Malaysia, negara di kawasan Asia Tenggara ini merupakan contoh yang bisa dijadikan referensi dalam pembangunan e-Government. Dimulai dari sistem kependudukan, Malaysia telah memberikan setiap warga negaranya dengan kartu bernama MayKad. Kartu ini merupakan government multi purpose card yang merupakan gabungan penanganan lima agensi pemerintahan, yakni Jabatan Keimigrasian, Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), Polis Diraja Malaysia (PDRM) dan Kementerian Kesehatan. Di dalam kartu tersebut tersimpan chip 64 K yang menyimpan berbagai data mulai dari identitas warga termasuk sidik jari, Kartu ATM, catatan medis, sampai dengan Surat Izin Mengemudi.

Dengan demikian Warga Negara Malaysia cukup dengan menggunakan satu kartu tersebut dapat digunakan untuk berbagai kepentingan dan bisa mendapatkan berbagai pelayanan sesuai dengan keperluannya.

# Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Perjuangan akan hak-hak atas pemenuhan pelayanan publik di Indonesia telah berhasil dengan keluarnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pada tanggal 18 Juli 2009, yang berisi pemenuhan hak dan kewajiban publik dalam menyelenggarakan dan mengontrol pelaksanaan pelayanan untuk berbagai urusan pemerintahan. Dalam UU tersebut diatur berbagai dasar dalam pelayanan publik yang belum mendapat tempat yang baik dalam pengelolaan pemerintahan seperti yang tercantum dalam LAN (2009: 29-30), yakni:

1. Adanya kesadaran negara bahwa kewajiban negara yang terpenting adalah melayani warga negara atau masyarakat.
2. Adanya pengakuan bahwa interaksi negara dan warga negara yang ingin mewujudkan saling percaya, hanyalah dapat dicapai apabila melakukan penyelenggaraan pelayanan publik dengan baik.
3. Upaya menjamin hak dan kewajiban warga negara dalam pelayanan publik perlu diatur dalam norma hukum yang menjungjungnya.
4. Terdapat prinsip pengelolaan pelayanan yang diawali dari pengelolaan aduan publik secara baik.
5. Adanya penekanan pengelolaan pelayanan yang harus melibatkan warga negara sebagai penyedia layanan publik.
6. Secara hukum juga telah diatur norma bagi penyedia layanan publik apabila lalai dalam mengelola pelayanan publik. Norma ini bertalian dengan hak, kewajiban dan sanksi.

Keluarnya UU ini akan semakin memperkuat alasan mengapa publik atau masyarakat perlu diperhatikan pemenuhan pelayanannya. Menurut UU ini yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah (pasal 1, ketentuan umum)

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.

Sementara itu yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik seperti pasal 1 adalah seperti tercantum dalam pasal 2: "Setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik".

## PENUTUP

Majunya suatu negara dapat dinilai dari bagaimana negara itu memberikan pelayanan publiknya bagi warga negara dan penduduknya. Penilaian atas baik dan buruknya suatu pelayanan publik tidak hanya bersifat internal tetapi juga eksternal. Seiring dengan arus globalisasi telah terjadi pula perubahan tatanan dalam berbangsa dan bernegara, Berbagai tekanan internasional telah merubah cara pandang kita terhadap berbagai bentuk pelayanan publik yang terus berkembang. Penggunaan sarana dan prasarana pun terus mengalami berbagai perubahan dan pengembangan, seperti halnya penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Alat ini dipercaya untuk bisa meningkatkan kecepatan pelayanan publik, lebih efisien, murah dan dapat menangkal atau mempersempit ruang korupsi.

Berbagai upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan publik terus dilakukan, Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, merupakan bukti keseriusan penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan terbaiknya. Selanjutnya Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, sebagai jawaban atas perubahan situasi global di mana kita memerlukan pemberian pelayanan yang lebih efektif dan efisien baik dari segi waktu maupun biaya, maka penggunaan TIK pun menjadi pilihan yang tidak bisa ditunda lagi. Disadari akan masih kurangnya pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, perlunya interaksi negara dan warga negara, perlunya jaminan hak dan kewajiban warga negara, perlunya norma hukum pelayanan publik, perlunya pengelolaan aduan pelayanan dan adanya aturan apabila

terjadi kelalaian dalam pelayanan publik maka dikeluarkanlah Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik. UU ini semakin melengkapi usaha-usaha perlindungan terhadap warga negara Indonesia dalam hal pelayanan publik yang akan diterimanya.

Berbagai peraturan ini tentunya bersifat mengikat bagi para pengguna dan penyelenggara pelayanan publik ini, khususnya apabila terjadi kelalaian dalam penyelenggaraan pelayanan publik. UU No. 25 Tahun 2009, secara tegas menyatakan Pasal 40 ayat (1) bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/ atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/ Kota dan ayat (2) masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya dalam rangka memberikan pelayanan lebih efektif dan efisien kehadiran TIK khususnya dalam penyelenggaraan *e-Government* dipercaya akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada saat ini perangkat tersebut walaupun masih bersifat parsial digunakan instansi penyelenggara pelayanan publik tetapi telah menunjukkan hasil yang menggembirakan. Target interkoneksi *e-Government* tahun 2012 untuk Indonesia diharapkan dapat tercapai untuk pemberian pelayanan publik yang lebih baik.

Perlunya pembentukan birokrasi modern dalam penanganan pelayanan publik merupakan suatu keharusan seperti yang disampaikan oleh Kumorotomo dan Alfian, bahwa kehadiran birokrasi saat ini adalah berperan untuk memberikan pelayanan tanpa memihak dan pandang bulu.

Akhirnya UU tentang pelayanan telah dikeluarkan dengan berbagai ketentuan di dalamnya, jadi bagi para penyelenggara pelayanan publik berhati-hatilah!

## Daftar Pustaka

- Alfian dan Nazaruddin. (1991). *Profil Budaya Politik Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Badudu, J.S. dan Sutan Mohammad Zain, (2001), *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Boediono, (2003), *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Ibrahim R, (1997). *BUMN dan Kepentingan Umum*. Bandung: PT. Cipta Aditya Bakti.
- Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

- Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kumorotomo, Wahyudi, (1996). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Press.
- Lembaga Administrasi Negara, (2003), *SANKRI-Buku I, Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara*, Jakarta, LAN
- \_\_\_\_\_, (2009), *Modul Pegangan Peserta, Pelatihan Fasilitator Penggunaan Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat*, Jakarta, LAN.
- Lukman, Sampara, (1999), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.
- \_\_\_\_\_, (2000), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.
- Luthans, Fred, (1973), *Organizational Behaviour*, New York : Mc Graw – Hill Book, Company, Inc.
- Moenir, H A S (2006), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_, (2002), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_, (1999), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha T, (2000). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Pasca Sarjana Kerjasama UNPAD-IIP.
- Ndraha T, (1999). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rasyid M R, (1996). *Makna Pemerintahan*. Jakarta: Yasrif Watampone.
- Sedarmayanti. 1999. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak, et al, (2006), *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Syahrir H A S, (1995). *Analisa Kebijakan Negara*. Jakarta: Gramedia.
- The Liang Gie, (1985). *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Thoha, Miftah, (1991). *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Tjiptono, Fandy, (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjokrowinoto, M, (2006). *Administrasi Publik Baru Indonesia*. Yogyakarta: MAP UGM.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang *Pemerintahan Daerah*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*
- Utomo W, (2006). *Administrasi Publik Baru Indonesia*. Yogyakarta: MAP UGM.
- Wirjatmi Trilestari, Endang, (2004). *Keikutsertaan Masyarakat dalam Membangun Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. No. 1 Vol. I/2004.
- \_\_\_\_\_, (2006). *Konsep-konsep Dasar Kualitas Pelayanan Publik*, disampaikan pada Diskusi Panel “Optimalisasi Manajemen Pelayanan umum” STIA LAN Bandung 25-26 Januari 2006.
- The World Bank Group, “*E Government Definition*”. <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>.