

Implementasi *E-Government* dalam Peningkatan Pelayanan Publik

¹Angga Riyadipura, ²Ani Yuningsih

^{1,2} Prodi Ilmu Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

e-mail : 'angga.riyadipura@yahoo.com, 'yuningsihani@yahoo.com

Abstract. *One of the public needs on information is the public service information. Nowadays, with the broad area and high population, the city government of Kota Tangerang needs a higher management concentration in improving their service. One of the ways is by implementing E-Government. This study is conducted to find out the implementation of E-Government program in government institution, especially in Kota Tangerang. This program uses an information technology which promises a reformative work because it has a democratic, no discrimination, punctual, measurable, and a clear standard characteristic. The implementation of E-Government is also an effort from the city government of Tangerang in improving their service to the public. The study takes its data in Karawaci, Cimone Jaya, by distributing questioner to 99 samples. The questions on the questioners are then analyzed by using a descriptive analysis method. The result shows that E-Government in the City government of Kota Tangerang works well in distributing information. The people going to the E-Government website tend to have more information, which may reduce the time to take care of bureaucracy. It is shown by the responder in the questioners, which is divided into ten reinventing government indicators. However, the socialization of this E-Government needs more effort, since not all levels of society know about the presence of this website to review and provide information on the city of Tangerang.*

Keywords: *E-Government, Public service, Kota Tangerang, Descriptive qualitative, Reinventing government*

Abstrak. Salah satu kebutuhan akan informasi bagi publik adalah aspek pelayanan masyarakat. Saat ini, Dengan luas daerah dan jumlah penduduk yang tinggi, kota Tangerang membutuhkan konsentrasi pengelolaan yang lebih tinggi dalam meningkatkan pelayanan. Salah satu cara yang ditempuh untuk meningkatkan pelayanan yaitu dengan memanfaatkan E-Government. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui implementasi E-Government dalam lembaga pemerintahan khususnya di kota Tangerang dengan teknologi informasi menjanjikan suatu kerja yang reformasi, karena bersifat demokratis, tidak diskriminasi, tepat waktu, terukur mempunyai standar yang jelas. Penerapan E-Government juga merupakan bentuk upaya pemerintah kota Tangerang untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakatnya. Peneliti mengambil data di daerah Karawaci, tepatnya di kelurahan Cimone Jaya dengan mengambil sampel 99 orang yang dibagikan angket dan dilakukan Analisis data kuantitatif yang menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian yang didapat, terlihat bahwa E-Government di pemerintahan kota Tangerang berjalan cukup baik dalam penyebaran informasi. Masyarakat yang membuka website E-Government cenderung lebih memiliki bekal informasi, sehingga bisa memangkas waktu untuk mengurus birokrasi. Dilihat dari hasil responden pada pernyataan angket yang terbagi menjadi 10 indikator reinventing government. Namun Perlunya sosialisasi kepada masyarakat tentang website E-government karena tidak semua masyarakat mengetahui adanya website yang mengulas dan memberikan informasi di kota Tangerang.

Kata kunci: *E-Government, Pelayanan masyarakat, kota Tangerang, Deskriptif kuantitatif, Reinventing government*

A. Pendahuluan

Jumlah dan Kepadatan penduduk yang tinggi di daerah Tangerang Raya tidak terlepas dari letak geografis wilayah yang berbatasan langsung dengan Ibukota DKI Jakarta. Kedekatan dengan ibukota dan sebagai pintu gerbang DKI Jakarta, maka akan

menimbulkan interaksi yang menumbuhkan fenomena yang kemudian berdampak pada timbulnya pertumbuhan pada suatu penduduk. Kondisi ini otomatis akan memicu timbulnya mobilitas penduduk dari daerah lain dalam provinsi Banten ataupun dari provinsi lain, termasuk mobilitas informasi. Salah satu mobilitas informasi adalah aspek pelayanan masyarakat. Saat ini, dengan luas daerah dan jumlah penduduk yang tinggi, kota Tangerang membutuhkan konsentrasi pengelolaan yang lebih tinggi dalam meningkatkan pelayanan.

Salah satu cara yang ditempuh adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi Internet. Aplikasi Internet sudah digunakan untuk pemakaian lingkungan pemerintahan yang dikenal dengan *E-Government*. Keberadaan *E-Government* dalam pemerintahan di Indonesia sangat diperlukan karena tuntutan akan membentuk pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu perubahan secara lebih efektif. Saat ini pemerintah Kota Tangerang sudah mempunyai *website E-Government* (<http://www.tangerangkota.go.id/>) yang ditujukan kepada masyarakat untuk menginformasikan potensi-potensi daerah, *event* pemerintah kota, layanan publik, pengaduan masyarakat, forum dan sebagainya. Komunikasi yang terjadi dua arah, artinya terdapat komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat atau pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam *website* ini terdapat fitur saran dan keluhan di mana masyarakat dapat memberikan saran dan keluhannya kepada pemerintah atau dapat juga menyampaikan aspirasinya.

Sejalan dengan pemetaan dan fokus pengembangan *E-Government* tersebut, Pemerintah Kota Tangerang mengembangkan suatu sistem pengadaan barang dan jasa publik yang dikelola secara elektronik berbasis *web*. Seiring dengan perkembangan minat warga yang meningkat dalam penggunaan fasilitas internet, situs ini ternyata mendapat tanggapan yang sangat positif dari warga masyarakat, terutama masyarakat yang merasa akses ke jalur-jalur birokrasi Pemerintah Kota Tangerang yang terkadang rumit dan tidak transparan. *E-government* memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat. Pemerintah membuat media internet sebagai bentuk keterlibatan, transparansi dan penyedia informasi kepada masyarakat, sehingga memudahkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah. Algore dan Tony Blair menggambarkan salah satu manfaat yang diperoleh dari *E-government* yaitu “Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal efektifitas dan efisiensi diberbagai kehidupan bernegara.” (dalam Indrajit, 2004 : 5) Hal positif seperti meningkatkan transparansi dan akuntabilitas adalah beberapa alasan utama adanya *E-government*.

Tampak bahwa peluang bagi reformasi birokrasi publik di antara organisasi pemerintah kota Tangerang terbuka lebar. Yang diperlukan sekarang ini adalah pembaruan komitmen di tingkat pusat maupun daerah untuk terus mendorong reformasi birokrasi melalui *E-Government*. Secara umum dapat dilihat bahwa kebanyakan situs *web* pemerintah daerah masih sekadar memindahkan *database* umum yang dimiliki oleh Pemda Kota Tangerang mengarah ke tahap integrasi. Jika perkembangan lebih diperbaharui juga perkembangan *E-Government* tentunya akan lebih bersifat dinamis dan akan sangat menguntungkan dari segi efisiensi pelayanan publik. Apabila sistem ini dilaksanakan secara konsisten dan dipahami oleh para elemen dari pemerintah, pemanfaatan *E-Government* memerlukan pengembangan sumberdaya manusia yang baik dan profesional. Teknologi informasi memang membuat banyak hal semakin mudah dan semakin efisien. Tetapi upaya untuk memanfaatkan sistem itu masih tetap tergantung kepada komitmen dari semua pihak.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti ingin mengetahui implementasi *E-Government* dalam lembaga pemerintahan, khususnya di kota Tangerang dengan teknologi informasi menjanjikan suatu kerja yang reformasi, karena bersifat demokratis, tidak diskriminasi, tepat waktu, terukur mempunyai standar yang jelas. Penerapan *E-Government* juga merupakan bentuk upaya pemerintah kota Tangerang untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakatnya. Maka Dirumukanlah permasalahan dalam penelitian ini sbb, “Bagaimana implementasi *E-Government* dalam peningkatan pelayanan publik di kota Tangerang.” Selanjutnya identifikasi masalah dalam rumusan masalah diuraikan sebagai berikut.

1. Bagaimana implementasi pemerintahan katalis dalam *E-Government* di Pemkot Tangerang dalam meningkatkan pelayanan?
2. Bagaimana implementasi pemerintahan sebagai milik masyarakat dalam *E-Government* di Pemkot Tangerang dalam meningkatkan pelayanan?
3. Bagaimana implementasi pemerintahan yang kompetitif dalam *E-Government* di Pemkot Tangerang dalam meningkatkan pelayanan?
4. Bagaimana implementasi pemerintahan berorientasi pada misi dalam *E-Government* di Pemkot Tangerang dalam meningkatkan pelayanan?
5. Bagaimana implementasi pemerintahan berorientasi pada hasil dalam *E-Government* di Pemkot Tangerang dalam meningkatkan pelayanan?
6. Bagaimana implementasi pemerintahan berorientasi pada pelanggan dalam *E-Government* di Pemkot Tangerang dalam meningkatkan pelayanan?
7. Bagaimana implementasi pemerintahan wirausaha dalam *E-Government* di Pemkot Tangerang dalam meningkatkan pelayanan?
8. Bagaimana implementasi pemerintahan antisipatif dalam *E-Government* di Pemkot Tangerang dalam meningkatkan pelayanan?
9. Bagaimana implementasi pemerintahan desentralisasi dalam *E-Government* di Pemkot Tangerang dalam meningkatkan pelayanan?
10. Bagaimana implementasi pemerintahan berorientasi pada mekanisme pasar dalam *E-Government* di Pemkot Tangerang dalam meningkatkan pelayanan?

C. Kajian Pustaka

Pelayanan publik di masyarakat kota Tangerang diharapkan semakin berkembang dengan adanya teknologi yang memberikan kemudahan informasi yang diutuhkan. Adanya internet untuk menunjang *E-Government* harus didukung oleh semua elemen-elemen mulai dari pemerintah kota sampai pada masyarakat kota Tangerang. Masyarakat akan dibantu untuk menikmati fasilitas *E-government* dengan adanya inovasi yang bisa menarik masyarakat. Goetsch dan Davis memberikan batasan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (dalam Tjiptono & Diana, 2001: 5). Menurut Albrecht dan Zemke bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberian pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*) (dalam Dwiyanto, 2005 :145).

Peneliti juga menggunakan Teori David Osborne (1999 : 29) mengenai *Reinventing Government* menguraikan 10 prinsip sederhana yaitu Pemerintahan katalis, Pemerintahan milik masyarakat, Pemerintahan yang kompetitif, Pemerintahan yang digerakkan oleh misi, Pemerintahan yang berorientasi hasil, Pemerintahan yang berorientasi pelanggan, Pemerintahan wirausaha, Pemerintahan antisipatif, Pemerintahan desentralisasi, Pemerintahan berorientasi pasar.

D. Metode dan Sasaran Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, metode ini hanya memberikan gambaran atau deskripsi tentang variabel dari sebuah fenomena yang diteliti. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat kota Tangerang yang pernah membuka *website* www.tangerangkota.go.id, karena *E-Government* diselenggarakan oleh pemerintah kota Tangerang sebagai ruang untuk berinteraksi antara pemerintah kota dan masyarakat. Pada penelitian ini tidak semua populasi dijadikan sampel karena peneliti menggunakan teknik Purposive sampling di mana pengundian sampel yang diteliti dipilih oleh peneliti dengan sengaja dan diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian. Peneliti memilih 1 kecamatan di kota Tangerang yaitu kecamatan Karawaci karena di kecamatan tersebut memiliki kelurahan yang paling banyak diantara kecamatan lainnya, hal tersebut diharapkan dapat memperbesar peluang peneliti untuk menentukan responden. Lalu peneliti menentukan 1 kelurahan di antara 16 kelurahan yang ada di Kecamatan Karawaci yaitu kelurahan Cimone Jaya. Masyarakat kota Tangerang yang berdomisili di kelurahan Cimone Jaya yang tersebar di 8 RW dan 40 RT, serta keseluruhan jumlah penduduk 14.023 jiwa. Dalam penelitian ini, sampel diambil dari populasi yang berusia di atas 17 tahun yaitu sebesar 9.359 jiwa. Sehingga dengan menggunakan rumus slovin umlah sampel yang akan diteliti berdasarkan rumus sebesar 99 orang yang berusia 17 tahun dan berdomisili di kelurahan Cimone Jaya.

E. Temuan Penelitian

1. Indikator Kinerja Pemerintahan katalis

Tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan katalis mayoritas responden sebanyak 51 orang atau 52% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan katalis yang termasuk dalam kategori penilaian “Sangat Baik” dan paling sedikit sebanyak 5 orang atau 5% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan katalis yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Dari pengelihatian peneliti, pemerintah dinilai cukup berhasil menjalankan pemerintahan katalis karena masyarakat disini sangat terbantu dengan adanya informasi yang disebarkan melalui *website* kota Tangerang dengan cepat, Masyarakat yang membuka *website* merasa terpenuhi kebutuhan informasinya bukan hanya informasi tentang mengurus birokrasi tetapi informasi seperti berita seputar kota Tangerang, peraturan daerah, pengadaan barang dan jasa, penerimaan siswa di sekolah negeri dan informasi lainnya yang tersedia di halaman *website*.

2. Indikator Kinerja Pemerintahan Milik Masyarakat

Tanggapan responden tentang pemerintahan milik masyarakat mayoritas responden sebanyak 64 orang atau 65% adalah responden yang memiliki persepsi

tentang pemerintahan milik masyarakat yang termasuk dalam kategori penilaian “Cukup Baik” dan paling sedikit sebanyak 5 orang atau 5% adalah responden yang memiliki persepsi tentang pemerintahan milik masyarakat yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Dengan adanya data dan laporan yang dipublikasi oleh pemerintah dinilai cukup menunjang pemerintahan yang bersih dan transparan. Segala lapisan masyarakat bisa memantau bagaimana kinerja pemerintahan di kota Tangerang melalui data dan laporan yang diinformasikan di halaman *website*. Kegiatan tersebut apabila dijalankan dengan konsisten dan mulai mendapatkan kepercayaan yang lebih dari masyarakat, pemerintah menunjang pelaksanaan *Good Governance* di dalam Pemerintahan Kota Tangerang.

3. Indikator Kinerja Pemerintahan Yang Kompetitif

Tanggapan responden tentang pemerintahan yang kompetitif responden sebanyak 57 orang atau 58% adalah responden yang memiliki persepsi tentang pemerintahan yang kompetitif yang termasuk dalam kategori penilaian “Cukup Baik” dan paling sedikit sebanyak 8 orang atau 8% adalah responden yang memiliki persepsi tentang pemerintahan yang kompetitif yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Peneliti berpendapat dengan kelengkapan informasi di dalam *website* dan pengembangan-pengembangan pada halaman *websitenya*, Pemerintah Kota Tangerang dinilai serius untuk menjalankan *E-government*. Beberapa kali terlihat perubahan dan penambahan aplikasi yang bisa lebih menunjang pelayanan secara bertahap, namun hal tersebut dinilai cukup memakan waktu dalam penerapannya di halaman *website*

4. Indikator Kinerja Pemerintahan Yang Digerakan Oleh Misi

Tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan yang digerakan oleh misi mayoritas responden sebanyak 60 orang atau 61% adalah responden yang memiliki persepsi kinerja pemerintahan yang digerakan oleh misi yang termasuk dalam kategori penilaian “Sangat Baik” dan paling sedikit sebanyak 2 orang atau 2% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan yang digerakan oleh misi yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Masyarakat menilai kinerja yang dilakukan pemerintah melalui *E-government* sangat memudahkan untuk mengakses informasi yang di sediakan. Dalam setahun ini Pemerintah Kota Tangerang sudah merubah halaman *website* sebanyak dua kali, hal tersebut dinilai untuk mempermudah masyarakat mengakses *website* yang di peruntukan untuk warganya. Bisa dilihat dari jawaban responden yang merasa halaman *website* Pemerintah Kota Tangerang cenderung sangat baik dari segi tampilan

5. Indikator Kinerja Pemerintahan Yang Berorientasi Hasil

Tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan yang berorientasi hasil mayoritas responden sebanyak 49 orang atau 49% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan yang berorientasi hasil yang termasuk dalam kategori penilaian “Cukup Baik” dan paling sedikit sebanyak 4 orang atau 4% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan yang berorientasi hasil yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Pada hasil kinerja pemerintah yang berorientasi pada hasil ada 2 kategori yang mendapatkan persentase hampir sama yaitu sangat baik dengan 46 % sangat setuju dan cukup baik dengan 50%, hal tersebut dikarenakan masyarakat banyak dibekali informasi positif yang mereka butuhkan dari halaman *website*.

6. Indikator Kinerja Berorientasi Pelanggan

Tanggapan responden tentang pemerintahan berorientasi pelanggan mayoritas responden sebanyak 56 orang atau 57% adalah responden yang memiliki persepsi tentang pemerintahan berorientasi pelanggan yang termasuk dalam kategori penilaian “Cukup Baik” dan paling sedikit sebanyak 8 orang atau 8% adalah responden yang memiliki persepsi tentang pemerintahan berorientasi pelanggan yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Sesuai dengan jawaban terbesar dengan persentase 57 % untuk pemerintahan yang berorientasi pelanggan, peneliti melihat bahwa sudah mulai ada interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya melalui *E-government*. Aspirasi dan saran yang ingin diberikan kepada pemerintah kini bisa dilakukan oleh semua elemen masyarakat. Memang masih ada kekurangan dimana masih ada responden yang masih menjawab kurang baik tentang indikator ini karena untuk media penampung aspirasi dan saran aplikasi buku tamu dan kolom interaktif.

7. Indikator Kinerja Pemerintahan Wirausaha

Tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan wirausaha mayoritas responden sebanyak 63 orang atau 63% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan wirausaha yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik” dan paling sedikit sebanyak 3 orang atau 3% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan wirausaha yang termasuk dalam kategori penilaian “sangat Baik”. Belum adanya layanan transaksi secara *online* menjadi salah satu kekurangan dari *website* kota Tangerang. Masyarakat menilai bahwa transaksi secara elektronik dapat mempercepat pertukaran uang dari masyarakat maupun dari pemerintah, namun untuk menciptakan hal tersebut butuh keseriusan dan komitmen dari pemerintah untuk pengembangan ke program yang lebih baik lagi di masa mendatang.

8. Indikator Kinerja Pemerintahan Antisipatif

Tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan antisipatif mayoritas responden sebanyak 55 orang atau 56% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan antisipatif yang termasuk dalam kategori penilaian “Cukup Baik” dan paling sedikit sebanyak 11 orang atau 11% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan antisipatif yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Terobosan-terobosan baru yang dibuat pemerintah kota untuk masyarakatnya cukup sering dilakukan seperti *upgrading* pada halaman depan *website* dan informasi yang disajikan untuk masyarakatnya. Memang ada beberapa responden yang menilai kurang baik karena berita yang dimuat hanya seputar program yang berhubungan dengan pemerintah saja.

9. Indikator Kinerja Pemerintahan Desentralisasi

Tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan desentralisasi mayoritas responden sebanyak 64 orang atau 65% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan desentralisasi yang termasuk dalam kategori penilaian “Cukup Baik” dan paling sedikit sebanyak 9 orang atau 9% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan desentralisasi yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Sebagian orang menilai cukup baik karena *website* yang memadai untuk memuat segala informasi dan penggunaan buku tamu yang respon

cukup cepat, namun ada sebagian masyarakat menilai respon yang di dapat dari pemerintah memang cepat tetapi hanya pada jam-jam tertentu.

10. Indikator Kinerja Pemerintahan Berorientasi Pada Mekanisme Pasar

Tanggapan responden kinerja pemerintahan berorientasi pada mekanisme pasar mayoritas responden sebanyak 53 orang atau 54% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan berorientasi pada mekanisme pasar yang termasuk dalam kategori penilaian “Cukup Baik” dan paling sedikit sebanyak 12 orang atau 12% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan berorientasi pada mekanisme pasar yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Ada salah satu faktor yang menjadi *E-government* dinilai cukup baik yaitu tampilan halaman pada *website* tersebut. Halaman depan *website* kota Tangerang bisa dibilang cukup inovatif dan bisa mempermudah masyarakat untuk mengakses halaman *website* tersebut.

F. Diskusi

Berdasarkan data yang didapat, terlihat bahwa *E-government* di pemerintahan kota Tangerang berjalan cukup dalam penyebaran informasi. Dilihat dari hasil responden pada pernyataan angket yang terbagi menjadi 10 indikator *reinventing government*, dimana hampir mayoritas menyatakan setuju dengan peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang. Masyarakat yang membuka *website E-government* cenderung lebih memiliki bekal informasi sehingga bisa memangkas waktu untuk mengurus birokrasi. Secara tidak langsung masyarakat merasa dilibatkan karena ada wadah untuk menampung aspirasi dan harapan masyarakat yang sesuai dengan salah satu tujuan pelayanan publik. “Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat” (dalam Sinambela, 2010 : 6)

Kotler berpendapat “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya”. Dalam Tjiptono (1996 : 147). Masyarakat mulai bisa merasakan pelayanan yang lebih baik setelah mendapatkan informasi maupun berinteraksi melalui *E-government*. Dimulai dari penyebaran informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat sampai menjadi media yang bisa menjadi wadah interaksi antara pemerintah dan masyarakat, penyelenggaraan *E-government* adalah salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Seperti teori David Osborne (1999 : 113) tentang 10 prinsip *reinventing government* maka terkandung lima prinsip yang merupakan inti yaitu “*steering, empowering, meeting the needs of the customer not bureaucracy, earing dan prevention*”

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *e-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Andi.

Osborne, David dan Ted Gaebler. 1999. *Mewirauahakan Birokrasi: Reinventing Government : Mentransformasi Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik*. Jakarta : PT Pustaka Binaman Pressindo.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Tjiptono , Fandy. 1996. *Strategi Bisnis Manajemen*. Yogyakarta: Andi.

<http://www.tangerangkota.go.id/>