

**PELAKSANAAN APLIKASI E-FINACE DALAM LANGKAH
PENGAJUAN PENCAIRAN DANA DIKELURAHAN BUMIAYU
KECAMATAN KEDUNGKANDANG KOTA MALANG (Studi Tentang
Pelaksanaan Aplikasi E-Finace Dalam Langkah Pencairan Dana Ke
Penguasa Kota Malang Di Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang
Kota Malang)**

(Wahyu Hidayat¹) (Yuni Hartono²)

**Ilmu Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang
Wahyu Hidayat
Email: gunduhidayat@gmail.com**

Abstrak

Kecanggihan teknologi informasi, melalui bantuan internet penguasa dapat memberikan penyajian secara *on-line*. Teknologi ini disebut melalui *electronic government (e-Government)*. Arah pendalaman ini merupmau diketahui dan mendeskripsikan pengatur keuangan melalui aplikasi *e-Finance* dalam mendukung proses pencairan anggaran dan diketahui kasuspendukung dan penghambat pengatur keuangan melalui aplikasi *e-Finance* dalam mendukung proses pencairan anggaran. Teknik analisis yang digunmau dalam pendalaman ini ialah analisis kualitatif melalui langkah-langlah merupmau pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/ verification*). Hasil pendalaman menunjukkan bahwa pengatur keuangan melalui aplikasi *e-Finance* dalam mendukung proses pencairan anggaran sebagai upaya untuk ditingkatkan penyajian melalui *e-Finance* merupmau melalui menetapkan suprastruktur (kebijmau) yang menjadi mula penerapan *e-Finance* pada Penguasa Kelurahan Bumiayu.

Kasus pendukung tersebut merupmau mengenai kebijmau dan Langkah yang telah ditetapkan oleh Kelurahan Bumiayu, ketersediaan Perangkat Keras & Jaringan merupmau semua SKPD telah memiliki komputer dan perangkat keras lainnya melalui total dan kondisi yang beragam, keberadaan sumber daya manusia. Adapun kasus penghambat merupmau belum lengkapnya regulasi/ perangkat peraturan dan biasa langkah proses; Tidak memiliki Rencana Induk (*Blue Print*) pengembangan *E-Government*; Belum sepenuhnya organisasi khusus yang secara eksklusif menangani pengelolaan TIK dan petunjuk lengkap mengenai pelaksanaan pendanaan program TIK dan data/informasi antar aplikasi dan antar SKPD belum terintegrasi dan belum sepenuhnya langkah biasa penanganan data.

Kata Kunci: *Pengatur Keuangan, Aplikasi e- Finance dan Proses Pencairan Dana*

***PELAKSANAAN APLIKASI E-FINACE DALAM LANGKAH PENGAJUAN
PENCAIRAN DANA DIKELURAHAN BUMIAYU KECAMATAN
KEDUNGKANDANG KOTA MALANG (Studi Tentang Pelaksanaan Aplikasi
E-Finace Dalam Langkah Pencairan Dana Ke Penguasa Kota Malang Di
Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang)***

The sophistication of information technology, with the help of the internet the government can provide public services on-line. This technology is called electronic government (e-Government). The purpose of this study is to identify and describe financial management with the e-Finance application in supporting the budget disbursement process and to identify the supporting and inhibiting factors of financial management with the e-Finance application in supporting the budget disbursement process. The analytical technique used in this research is qualitative analysis with the steps of collecting data, condensing data, presenting data (data display) and drawing conclusions (conclusion drawing/verification). The results show that financial management with the e-Finance application supports the budget disbursement process as an effort to improve public services through e-Finance, namely by establishing a superstructure (policy) which is the basis for implementing e-Finance in the Bumiayu.

Village Government. The supporting factors are the policies and procedures that have been set by the Bumiayu Village, the availability of Hardware & Networks, namely all SKPDs already have computers and other hardware with varying numbers and conditions, the presence of human resources. The inhibiting factors are incomplete regulations/rules and biasad operating procedures; Does not yet have a Master Plan (Blue Print) for the development of E-Government; The absence of a special organization that exclusively handles ICT management and complete instructions regarding the implementation of ICT program funding and data/information between applications and between SKPD have not been integrated and there is no biasad procedure for handling data.

Keywords: *Financial Management, e-Finance Application and Budget Disbursement Process*

I. PENDAHULUAN

Kebijmau dan Rencana Nasional Pengembangan E-Government digunmau sebagai panduan untuk mengambil langkah-langkah konkret yang pas melalui tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing entitas penguasa dalam rangka mewujudkan implementasi E-Government secara nasional. Pengembangan E-Government berarah untuk ditingkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien melalui penggunaan teknologi elektronik. Dalam proses pengembangan E-Government, dilakukan ditata skema manajemen dan proses bekerja di lingkungan penguasa melalui mearahkan teknologi informasi secara optimal. “Digunmau teknologi informasi ini melibatkan dua aktivitas yang” saling terkait, merupmau:

1. Pengolahan data, pengatur informasi, skema manajemen dan Proses, bekerja secara elektronik;
2. Digunmau kemajuan teknologi informasi agar penyajian dapat diliat secara gampang dan

murah oleh masyarakat di seluruh

Beralaskan latar belmaug di atas, maka dapat dirumuskan perkasusan pendalaman ini merupmau :

- 1.) Bagaimana pengatur keuangan melalui aplikasi *e- Finance* dalam mendukung proses pencairan anggaran (Suatu Studi tentang Pencairan Dana Proses Pada kelurahan Bumiayu Kecamatan KedungKandang Kota Malang)
- 2.) Apa kasus pendukung dan penghambat pengatur keuangan melalui aplikasi *e- Finance* dalam mendukung proses pencairan anggaran (Suatu Studi tentang Pencairan Dana Proses Pada kelurahan Bumiayu Kecamatan KedungKandang Kota Malang)

Beralaskan latar belmaug dan perkasusan yang sudah dijelaskan di atas, maka arah dari pendalaman ini ialah sebagai berikut:

- a. Diketahui dan mendeskripsikan pengatur keuangan melalui aplikasi *e- Finance* dalam mendukung proses pencairan anggaran (Suatu Studi tentang Pencairan Dana Proses Pada

kelurahan Bumiayu Kecamatan KedungKandang Kota Malang)”

- b. “Diketahui kasus pendukung dan penghambat pengatur keuangan” melalui aplikasi *e- Finance* dalam mendukung proses pencairan anggaran (Suatu Studi tentang Pencairan Dana Proses Pada kelurahan Bumiayu Kecamatan KedungKandang Kota Malang).

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pemahaman *Electronic Government* (*e-Gov*) Menurut Suaedi, Wardianto (2010:54), *e-Government* ialah sebagai upaya digunmau informasi dan teknologi dialoq untuk ditingkatkan efesiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penguasa dalam memberikan penyajian secara tambah baik.

Skema informasi akuntansi pada penguasa daerah disebut Skema Informasi Pengatur Keuangan Daerah (SIPKD). Beralaskan Peraturan Nomor 56 Tahun 2005 tentang Skema Informasi Pengatur Keuangan Daerah didefinisikan bahwa Skema Informasi Pengatur Keuangan Daerah ialah suatu skema yang mendokumentasikan,

mengadministrasikan, serta mengolah data keuangan daerah dan data terkait lainnya menjadi informasi yang disajikan kepada masyarakat dan sebagai bahan pengambilan keputusan dalam rangka perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan pertanggungjawaban Penguasa Daerah.

Sedangkan Informasi Keuangan Daerah(IKD) ialah segala informasi yang berkaitan melalui keuangan daerah yang diperlukan dalam rangka penyelenggaraan Skema Informasi Pengatur Keuangan Daerah. Sementara itu, Menteri Keuangan sebagai penyelenggara Skema Informasi Pengatur Keuangan Daerah secara nasional melalui arah

- a. Merumuskan kebijmau dan pengendalian fiskal nasional.
- b. Menyajikan Informasi Keuangan Daerah secara nasional.
- c. Merumuskan kebijmau keuangan daerah, seperti Dana Perimbangan, Pinjaman Daerah, dan Pengendalian defisit anggaran.
- d. Melakukan pemantauan, pengendalian dan evaluasi pendanaan Desentralisasi.

Skema Informasi Pengatur Keuangan Daerah (SIPKD) ialah aplikasi terpadu yang dipergunmau sebagai alat bantu penguasa daerah yang digunmau ditingkatkan efektifitas implementasi dari berbagai regulasi bidang pengatur keuangan daerah yang beralaskan pada asas efesiensi, ekonomis, efektif, transparan, akuntabel dan auditabel yang termuat pada Pasal 20 Undang-Undang No.32 Tahun 2004. Aplikasi ini juga merupmau salah satu manifestasi aksi nyata fasilitasi dari Kementerian Dalam Negeri kepada penguasa daerah dalam bidang pengatur keuangan daerah, dalam rangka penguatan persamaan persepsi skema dan langkah pengatur keuangan daerah dalam penginterpretasian dan pengimplementasian berbagai peraturan perundang-undangan. Aplikasi Skema Informasi Pengatur Keuangan Daerah diolah oleh Subdit Informasi Pengatur Keuangan Daerah pada Direktorat Pelaksanaan dan Pertanggung jawaban Keuangan Daerah. Skema Informasi Pengatur Keuangan Daerah diharapkan dapat membantu

kepada daerah dan instansi terkait lainnya dalam melakukan evaluasi kinerja keuangan daerah. Penyelenggaraan Skema Informasi Pengatur Keuangan Daerah dapat mendukung penguasa daerah dalam menyusun anggaran daerah pelaksanaan anggaran dan pelaporan pengatur keuangan daerah.

III. METODE PENDALAMAN

Metodeh pendalaman berhubungan erat melalui, langkah alat, dan desain atau teknik yang digunmau dalam menganalisis data. Melalui sepenuhnya langkah yang jelas, dapat mengurangi kebingungan dalam pendalaman. Dalam menghadapi kompleksitas kasus, “peneliti mau membatasi pendalaman pada satu atau tambah variabel. Batasan kasus dalam pendalaman kualitatif” dikenal sebagai fokus, yang mencakup inti perkasusan yang dimulakan pada “kepentingan, urgensi, dan kelaymau kasus yang mau dipecahkan. Fokus pendalaman ini ialah”:

a. Pengatur keuangan melalui aplikasi *e- Finance* dalam

- mendukung proses pencairan dana
- b. “Kasus pendukung dan penghambat pengatur keuangan” melalui aplikasi *e-Finance* dalam mendukung proses pencairan dana.

Lokasi Pendalaman

“Lokasi pendalaman ialah letak dimana pendalaman mau dilakukan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan yang berkaitan melalui perkasusan pendalaman. Penentuan lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive*) merupmau di” Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang.

Teknik pengumpulan data ialah cara-cara yang digunmau oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dalam pendalaman ini ialah:

- 1.) Wawancara
- 2.) Observasi
- 3.) Dokumentasi

Adapun instrumen yang digunmau dalam pendalaman ini ialah:

1. Untuk wawancara, peneliti mengunmau pedoman wawancara yang ditujukan oleh

pelaksana pengatur keuangan melalui aplikasi *e-Finance* mendukung proses pencairan anggaran

2. Untuk teknik observasi, peneliti mengamati dan mencatat terhadap fenomena yang terjadi di tempat pendalaman.
3. Untuk teknik pengumpulan data terutama data sekunder, peneliti mengunmau alat pencatatan dokumentasi.

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas yang meliputi:

1. Pengumpulan Data
2. Kondensasi Data
3. Penyajian Data (*data display*)
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion drawing/verification*)

IV. HASIL PENDALAMAN DAN PEMBAHASAN

Kondisi Geografis

Kelurahan Bumiayu merupmau kelurahan yang terletak di wilayah Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. Kelurahan ini terdiri dari 6 RW (Rukun Warga) dan 69 RT (Rukun Tetangga). Kelurahan

ini dulunya termasuk wilayah Kecamatan Tajinan, Kabupaten Malang. Beralaskan PP RI No. 15 Tahun 1987 tentang perluasan wilayah Kota Malang, kawasan yg tadinya desa tersebut bergabung melalui Kelurahan Kedungkandang, Kota Malang. Keputusan itu sekaligus menjadikan Bumiayu sebagai batas wilayah paling selatan Kota Malang. Kelurahan Bumiayu ialah salah satu dari 12 kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Kedungkandang Kota Malang yang lokasinya berada di sebelah timur selatan memiliki ketinggian rata-rata 452-660m dari permukaan air laut, melalui luas wilayah kurang tambah 45km² melalui curah hujan mm per, suhu udara terdiri dari daerah dataran rendah dan tinggi

Pembahasan

Pengatur keuangan melalui aplikasi *e-Finance* dalam mendukung proses pencairan dana (Suatu Studi tentang Proses Pencairan Dana Pada kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang)

Penerapan *e-Finance* merupmau skema informasi pengatur keuangan daerah yang mendukung penerapan biasa akuntansi Penguasaan berbasis akrual. Akuntansi berbasis akrual ialah suatu basis akuntansi di mana transaksi ekonomi dan peristiwa lainnya diakui, dicatat, dan disajikan dalam laporan keuangan pada saat terjadinya transaksi tersebut, tanpa memperhatikan waktu kas atau setara kas diterima atau dibayarkan. Arah yang mau dicapai dari penerapan *e-Finance* di Kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang dalam upaya untuk mesepenuhnymau pengatur keuangan sehingga fasilitas publik benar-benar memberikan jaminan kepercayaan masyarakat terkait melalui pengatur keuangan yang dilakukan. Hasil wawancara yang dilakukan Lurah Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malangi “berikut merupmau bentuk nyata dari penerapan *e-Finance* untuk memberikan” pelaporan skema penggunmau dana di kelurahan “kepada masyarakat dan beliau mengatmau bahwa”:

Dalam pengelolaan aplikasi *e-Finance* di Kelurahan Bumiayu waktu ini telah berjalan pas melalui ketentuan yang telah dilakukan. Semua menurut aku telah berjalan melalui baik dan kebutuhan masyarakat dapat diselesaikan pas melalui harapan masyarakat. Kami selalu berupaya untuk memberikan pelaporan secara transoaran sehingga kami juga berupaya menyelesaikan setiap keluhan yang disampaikan masyarakat terkait melalui pengelolan keuangan kelurahan

Secara bebas pelaksanaan *e-Finance* memiliki arah dalam rangka untuk ditingkatkan kualitas pengatur keuangan, dimana waktu ini masyarakat merupmau target utama dalam pelaksanaan kebijmau terkait dalam pemberian kebijmau termasuk didalamnya mengenai pelaksanaan *e-Finance*.

Arah utama yang diharapkan dari kebijmau *e-Finance* merupmau memberikan jaminan kegampangan masyarakat untuk akses skema pegelolaan yang telah dilakukan. Terdapat beberapa arah dalam penggunaan *e-Finance* untuk

masyarakat Kelurahan Bumiayu terkait melalui jaminan atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait melalui pengatur keuangan. Arah dalam penggunaan *e-Finance* untuk ditingkatkan penyajian, merupmau sebagai berikut:

1. Menyusun dan menyajikan laporan keuangan kelurahan dalam rangka mengevaluasi kinerja penguasa agar tambah efisien.
2. Pelaporan berbasis akrual mengidentifikasi posisi keuangan penguasa sehingga pendanaan kegiatan dapat diukur pas kebisaan yang semestinya
3. Akuntansi pelaporan keuangan kelurahan berbasis akrual dapat mengidentifikasi kesempatan dalam menggunmau sumberdaya masa depan dan mewujudkan pengatur yang baik atas sumberdaya tersebut.

Arah menggunmau *e-Finance* dapat ditunjukkan dari hasil wawancara berikut:

Melalui menggunmau *e-Finance* untuk masyarakat Kelurahan Bumiayu maka segala bentuk

pelaporan penggunaan keuangan dapat dilmaumau pas melalui ketentuan yang telah ditetapkan Langkah-langkah tersebut merupmau meliputi: menetapkan Suprastruktur (kebijmau) yang menjadi mula penerapan e-Finance pada Penguasa Kelurahan Bumiayu (ada hubungan secara langsung melalui *e-Finance*), menetapkan Suprastruktur (kebijmau) yang menjadi mula Keterbukaan Informasi Publik pada Penguasa Kelurahan Bumiayu, pengembangan Sumber Daya Aparatur (SDA) Penguasa Kelurahan Bumiayu, menyedimau infrastruktur jaringan dalam bentuk, menyedimau infrastruktur skema aplikasi dan menyedimau pendanaan dalam keterhubungan melalui penanganan pengaduan dan informasi.

Secara bebas pelaksanaan e-Finance memiliki arah dalam rangka untuk ditingkatkan kualitas pengatur keuangan, dimana waktu ini masyarakat merupmau target utama dalam pelaksanaan kebijmau terkait dalam pemberian kebijmau termasuk didalamnya mengenai pelaksanaan e-Finance.

e-Finance dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijmau oleh penguasa. *e-Finance* juga diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta ditingkatkan pertumbuhan ekonomi. Adapun konsep dari *e-Finance* ialah menciptmau interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara penguasa dan masyarakat (*G2C-government to citizens*) dalam penyelesaian komplain yang disampaimau oleh masyarakat melalui upaya tercapainya pelayanan masyarakat secara efektif

Kasus pendukung dan penghambat pengatur keuangan melalui aplikasi *e-Finance* dalam mendukung proses pencairan dana di kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang

Kasus pendukung dan penghambat jalannya pelaksanaan dan proses penerapan *e-Finance* dalam mendukung proses pencairan anggaran dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kasus pendukung dalam pelaksanaan *e-Finance* dalam mendukung proses pencairan anggaran. Kasus pendukung tersebut secara lengkap dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kebijakan dan Langkah yang telah ditetapkan oleh Kelurahan Bumiayu
2. *Data /Informasi*
3. *Perangkat Keras & Jaringan*

Adapun kasus penghambat merupakan kasus yang menjadikan atau menjadi penyebab pelaksanaan *e-Finance* tidak secara sepenuhnya dalam memberikan pengatur keuangan. Kasus penghambat tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Perangkat Lunak/Aplikasi*
2. Sumber Daya Manusia

Keterbatasan tersebut merupakan mengenai total unit komputer yang digunakan serta masih lambatnya jaringan internet yang digunakan.

V. KESIMPULAN

Beralaskan hasil pendalaman dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan merupakan sebagai berikut:

1. Pengatur keuangan melalui aplikasi *e-Finance* dalam mendukung proses pencairan anggaran di kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang) sebagai upaya untuk "ditingkatkan penyajian melalui *e-Finance* merupakan melalui menetapkan suprastruktur (kebijaksanaan) yang menjadi mula penerapan" *e-Finance* pada Kelurahan Bumiayu terkait melalui transparansi pengatur keuangan dan upaya pengembangan Sumber Daya Aparatur (SDA) Kelurahan Bumiayu. Kasus pendukung dalam pengatur keuangan melalui aplikasi *e-Finance* dalam mendukung proses pencairan dana di kelurahan Bumiayu Kecamatan Kedungkandang Kota Malang "terkait melalui kebijakan dan skema sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Penguasa Daerah" Kelurahan Bumiayu. "Kasus pendukung tersebut merupakan mengenai kebijakan dan Langkah yang telah ditetapkan oleh Kelurahan Bumiayu. Sepenuhnya

ketersediaan data/informasi Pemkot dan sepenuhnya kesadaran pentingnya data yang akurat dan terintegrasi. Kasus pendukung lainnya merupmau mengenai ketersediaan Perangkat Keras & Jaringan merupmau semua SKPD telah memiliki komputer dan perangkat keras lainnya melalui total dan kondisi yang beragam. Kasus pendukung apabila dikaitkan melalui Sumber Daya Manusia merupmau:

- 1) Sepenuhnya kesadaran dari SDM mengenai perlunya Teknologi Informasi dan Dialoq untuk dapat memberikan pelayanan yang tambah baik dan
- 2) Terdapat SDM yang peduli melalui pengembangan e-Finance di lingkungan Pemkot. Kasus penghambat tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: Belum lengkapnya regulasi/perangkat peraturan dan biasa langkah proses; Tidak memiliki Rencana Induk (*Blue Print*) pengembangan *E-Government*; Belum

sepenuhnya organisasi khusus yang secara eksklusif menangani pengelolaan TIK dan petunjuk lengkap mengenai pelaksanaan pendanaan program TIK. Kasus penghambat jika ditinjau dari kasus perangkat lunak/aplikasi merupmau pengembangan aplikasi masih parsial, sehingga kurang memperhatikan integrasi skema; Belum sepenuhnya utama dalam pengembangan aplikasi dan masih ada aplikasi-aplikasi.

Kasuspenghambat jika ditinjau dari Data/Informasi merupmau ditunjukkan melalui sepenuhnya data/informasi antar aplikasi dan antar SKPD belum terintegrasi dan belum sepenuhnya langkah biasa penanganan data. Apabila ditinjau dari Sumber Daya Manusia dapat diketahui bahwa resistensi SDM yang ada terhadap perubahan budaya bekerja dari yang manual ke elektronik dan sepenuhnya”

SARAN

Beralaskan pada kesimpulan di atas, maka perusahaan disarankan untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Langkah nyata yang dapat dilakukan merupmau melalui menetapkan skema dan langkah secara tepat dan jelas sehingga seluruh elemen dapat be bekerja dan mendukung skema penerapan *e-Finance* melalui *e-Finance* yang telah ditetapkan.
2. Instansi harus tambah memperhatikan mengenai kelengkapan sarana dan prasarana komputer beserta jaringannya sehingga fasilitas tersebut diharapkan bisa mendukung penerapan *e-Finance*.
3. Kelurahan Bumiayu harus tambah ditingkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya yang dimiliki sehingga memiliki kompetensi dalam penguasaan TIK yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2006. Langkah Pendalaman : Sut Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Danim, Sudarwan. 2000. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Aji.

Darmawan, Jarot S., Shenia A. 2009. *Buku Pintar Menguasai Internet*. Media Kita.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Penyajian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Ely Sufianti. 2007. *Aplikasi E-Government dalam Ditingkatkan Kualitas Penyajian pada beberapa Penguasa Daerah Kota dan Kabupaten di Indonesia*, Jurnal Ilmu Administrasi STIA LAN Bandung VOL. IV, No.1, 356

Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep Vincent Dalam Manajemen Bisnis Total*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Hansen dan Mowen. 2005. *Management Accounting*. Buku 2. Edisi ke 7. Salemba Empat: Jakarta.

Hasibuan, Zainal,A. 2007. *Langkah-Langkah Rencanas Dan Taktis Pengembangan E-Government Untuk Pemda*. Jurnal Skema Informasi MTI UI Vol 3 – No. 1 – April.

Mintzberg, Henry, Bruce Ahlstrand, & Joseph Lampel. 1998. *Strategy Safari: A Guided Tour Through The Wilds of rencanac Management*. New York: The Free Press.

Indrajit, R.E.I 2006. *Electronic Government Rencana Pembangunan dan Pengembangan Skema Pelayan*

- Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi: Yogyakarta.
- Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Rencana Nasional Pengembangan *e-Gov* (*Electronic –Government framework*).
- Ismail, MH dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Malang. Program Sekolah Demokrasi.
- Junaidi. 2005. “*e-Government dalam Bingkai Reformasi Administrasi Publik Menuju Good Governance*”. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik (JKAP) Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada Volume 9, No. 1, 59 - 60.
- Karim, Muhammad R.A., dan Nazirah, Mohd Khalid. 2003. *E-Government in Malaysia*. Pelanduk Publication.
- Kartajaya, H., Hermawan, M., Yuswohady, Taufik, Sonni, Anwar, H., Joewono, H., Mussry, J. 2002. *MarkPlus on Strategy*. PT Gramedi: Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Bebas Penyelenggaraan Penyajian Undang-Undang Mula 1945
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Moenir, 2001. *Manajemen Pelayanan Bebas di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Moleong, L.J. 2008. *Metode Pendalaman Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution M. 2007. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indo.
- Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Pendalaman*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Norman, U. 1991. *Perilaku Organisasi*. Cetmau Pertama. Surabaya: Citra Media.
- Norwell, N. 2005. *Top Tips For Handling Complaint GP*.
- Pamudji, S. 2003. *Professionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Ditingkatkan Penyajian*. Widyapraja, No. 63 Tahun III
- Parasuraman, A; Valarie A. Zeithaml; and Leonard L. Berry, 1985. *Problem and Stratigies in Service Marketing*. Journal of marketing.
- Pasalong, Herhani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta
- Purwoko, Bambang. 2008. *Pendalaman Kualitatif*. www.bpurwoko.staff.ugm.ac.id, diliat tanggal 5 April 2015.
- Santana, Septiawan. 2007. *Menulis Ilmiah Metode Pendalaman Kualitatif*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Siagian, Sondang. P. 2004. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simangunsong, Jumadi. 2010. *Pengembangan E-Government di Indonesia*. Universitas Indonesia: Jakarta.
- Suaedi,F dan Wardiyanto,B. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi*

- dan e-Governance*).
- Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2008. *Metode pendalaman pendidikan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2008. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-undang No. 22 Tahun 1999 tentang penguasaan daerah
- Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang penguasaan daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyajian
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

