

TAKSONOMI BUDAYA INFORMASI DALAM KONTEKS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI KOTA MAGELANG

Joko Tri Nugraha¹

Retno Dewi Pramodia Ahsani²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar, Magelang, Indonesia
Jl. Kapten Suparman No. 39 Potrobangsari, Magelang 56116
E-mail: jokotri.nugraha@gmail.com, pramodiaahsani@gmail.com

Abstract: *Although in 2014 the Magelang City Government has compiled a grand design for the development of city government telematics, but most of the stages of e-government application development are currently still focused on providing websites and information services only. In general, the objectives of this research are: (1) Analyzing the taxonomy of information culture of public organizations in the City Government of Magelang; (2) Identifying the driving and inhibiting factors of e-government-based public services in the City of Magelang and; (3) Preparing appropriate policy recommendations so that public services based on e-government in the City of Magelang can run more optimally. The approach used is descriptive quantitative with descriptive statistical analysis techniques. Research location in Magelang City Government. Data collection techniques through questionnaire surveys, documentation and observation. The level of information culture maturity in the City Government of Magelang is influenced by several types of culture, including technocratic utopianism, anarchy, feudalism, dictatorship and federalism. The most dominant information culture is dictatorship culture.*

Keywords: *information culture, e-government, public service*

Abstrak: *Meski pada tahun 2014 Pemerintah Kota Magelang telah menyusun grand design pengembangan telematika pemerintah kota, namun sebagian besar tahap pengembangan aplikasi e-government saat ini masih berfokus pada penyediaan website dan layanan informasi saja. Secara umum, tujuan penelitian ini adalah: (1) Menganalisis taksonomi budaya informasi organisasi publik di Pemerintah Kota Magelang; (2) Mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat pelayanan publik berbasis e-government di Kota Magelang dan; (3) Menyusun rekomendasi kebijakan yang tepat agar pelayanan publik berbasis e-government di Kota Magelang dapat berjalan lebih optimal. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif. Lokasi penelitian di Pemerintah Kota Magelang. Teknik pengumpulan data melalui survey kuesioner, dokumentasi serta observasi. Tingkat kematangan budaya informasi yang ada di Pemerintah Kota Magelang banyak dipengaruhi dari beberapa tipe budaya, antara lain technocratic utopianism, anarchy, feudalism, dictatorship dan federalism. Budaya informasi yang paling dominan adalah budaya dictatorship.*

Kata kunci: *budaya informasi, e-government, pelayanan publik.*

Pendahuluan

Akhir-akhir ini upaya pengembangan *e-government* sedang giat-giatnya dilakukan kalangan birokrasi publik. Kecenderungan birokrasi publik seperti kementerian, lembaga pemerintah non kementerian, pemerintah daerah provinsi, pemerintah kota dan kabupaten, menerapkan *e-government* dalam sistem tata pemerintahan patut diperhatikan dan menarik untuk dikaji.

Meningkatnya gairah instansi pemerintah menerapkan *e-government* dapat dilihat sebagai komitmen pemerintah (baik pusat dan daerah) dalam upaya mengantisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terjadi saat ini, khususnya pemanfaatan teknologi informasi guna mendukung penyelenggaraan sektor pemerintahan dan pelayanan publik.

Untuk mendukung keberhasilan implementasi *e-government*, maka pemerintah pada tahun 2003 telah mengeluarkan beberapa panduan, antara lain Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Daerah, Pembangunan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah, Panduan Penyusunan Rencana *e-government* Lembaga, Pedoman Penyelenggaraan Diklat ICT dalam menunjang *e-government*, Pedoman tentang Penyelenggaraan *Situs Web* Pemerintah daerah. Kemudian dilengkapi dengan

panduan yang dikeluarkan pada tahun 2004 yang meliputi: standar mutu dan jangkauan pelayanan serta pengembangan aplikasi (*e-services*), kebijakan tentang kelembagaan, otorisasi, informasi dan keikutsertaan swasta dalam kebijakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan manajemen perubahan, panduan pelaksanaan proyek dan penganggaran *e-government*, *blueprint* aplikasi *e-government* pusat dan daerah. Kemudian pada tahun 2006, pemerintah membentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) melalui Keppres No. 20 Tahun 2006 yang salah satu tugasnya adalah untuk mempercepat pelaksanaan *e-government*.

Sejak dikeluarkannya Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, implementasi *e-government* di Indonesia mulai terasa gaungnya. Setidaknya penerapan *e-government* telah memiliki pijakan sekaligus lebih terarah. Sebab dalam Inpres itu, para pejabat teras telah diminta mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional.

Meski begitu, bukan berarti semuanya melakukan hal demikian. Sebagian instansi pemerintah daerah dan pemerintah kota tengah memacu diri menerapkan *e-government*. Namun, banyak juga instansi

atau daerah lain yang belum terjamin *e-government*. Gebyar *e-government* di kawasan Indonesia Timur seperti NTB, NTT dan Papua juga belum marak. Malah ada juga daerah yang belum memiliki *website*.

Hal yang sama juga terjadi di Pemerintah Kota Magelang. Meski pada tahun 2014 Kota Magelang telah menyusun *grand design* pengembangan telematika pemerintah kota, namun sebagian besar tahap pengembangan aplikasi *e-government* yang ada pada saat ini masih berfokus pada penyediaan *website* dan layanan informasi saja. Yakni hanya memberikan informasi saja kepada *stakeholders* dan belum mencapai hubungan yang interaktif antara pemerintah sebagai pelayan dan masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Penelitian ini berusaha menguraikan taksonomi budaya informasi terkait dengan pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Magelang. Karena salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kesuksesan penyelenggaraan *e-government* adalah budaya informasi, di samping faktor SDM, infrastruktur dan dana. SDM memang memiliki peran yang sangat penting dan menjadi faktor sukses pelayanan publik berbasis *e-government*, karena SDM lah yang menggerakkan sumber daya lainnya. Namun, sebaik apapun infrastruktur *e-government*, tetapi

jika tidak ada kesadaran tentang budaya informasi, maka semua investasi yang ditanamkan akan sia-sia tanpa hasil yang maksimal. Mengingat pentingnya budaya informasi ini, maka perlu mendapat perhatian dari pejabat publik atau pengambil kebijakan untuk membangun budaya informasi di organisasi publik dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat dan efisien.

Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain: (1) Bagaimana budaya informasi yang ada di organisasi Pemerintah Kota Magelang?; (2) Faktor apa yang menjadi penghambat membangun budaya informasi yang mendukung pengembangan pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Magelang?

Beragam makna telah dikemukakan baik oleh institusi non pemerintah atau institusi pemerintah terhadap konsep *e-Government*. *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam suatu kesempatan mendefinisikan secara lebih sederhana, yaitu: "*E-Government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*" (Indrajit, 2002).

The World Bank Group (2001) mendefinisikan *E-government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah (seperti *Wide Area*

Networks (WAN), *internet*, *Mobile computing*) yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha, dan instansi pemerintah lainnya. *Electronic government* merupakan proses transaksi bisnis antara masyarakat dan pemerintah melalui penggunaan sistem yang otomatis dan jaringan internet, yang secara lebih umum berkaitan dengan *the World Wide Web*.

Berryman (2004) mendefinisikan *e-government* dihubungkan dengan proses pelayanan yang bersifat *on-line*, *e-service*, *e-administrasi* dan *e-demokrasi*. *E-government* dimaksudkan untuk memberikan kemudahan komunikasi dan transaksi antara pemerintah dengan warga negara-nya (G to C), pemerintah dengan organisasi bisnis (G to B) dan antar lembaga pemerintah (G to G serta pemerintah dengan stafnya (G to E) (Javidian, Mollayaaghoobi, Soltani, 2004).

Apabila ketiga konsep ini disimpulkan, maka *e-government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi (*information and communication technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan antara lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi

dan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakatnya (Slamet, 2007; Sarabi, 2010).

E-government ini dapat diimplementasikan dengan berbagai cara antara lain (Raharjo, 2001): *Pertama*, penyediaan sumber informasi, khususnya informasi yang sering dicari oleh masyarakat. Informasi ini dapat diperoleh langsung dari tempat kantor pemerintahan, dari kios info (*info kiosk*), ataupun dari Internet (yang dapat diakses oleh masyarakat di mana pun dia berada). *Kedua*, Penyediaan mekanisme akses melalui kios informasi yang tersedia di kantor pemerintahan dan juga di tempat umum. Usaha penyediaan akses ini dilakukan untuk menjamin kesetaraan kesempatan untuk mendapatkan informasi. *Ketiga*, *E-procurement* di mana pemerintah dapat melakukan tender secara *on-line* dan transparan.

Upaya pengembangan *e-Government* dapat dilakukan dalam beberapa tahap atau tingkatan. Dalam implementasinya dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui *e-Government*. Salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama, yaitu:

1. Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi

sebuah aplikasi *e-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan dan;

2. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya (Indrajit, 2002).

Menurut Kroeber dan Kluckhorn dalam (Gibson, 1989), kultur mengandung pola, eksplisit maupun implisit, dari dan untuk perilaku yang dibutuhkan dan diwujudkan dalam simbol, menunjukkan hasil kelompok manusia secara berbeda, termasuk benda-benda hasil ciptaan manusia, inti utama dari kultur yang terdiri dari ide tradisional atau turun temurun dan terseleksi dan terutama pada nilai yang menyertai. Di samping itu, kultur dalam pandangan (Gibson, 1996), sebagaimana disepakati oleh banyak pakar memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Mempelajari (kultur diperlukan dan diwujudkan dalam belajar, observasi dan pengalaman).
- b. Saling berbagi (individu dalam kelompok, keluarga dan masyarakat saling berbagi kultur).
- c. *Transgenerasi* (bersifat kumulatif dan melampaui generasi satu ke generasi lain).

- d. Persepsi pengaruh (membentuk perilaku dan struktur bagaimana seseorang menilai dunia).

- e. Adaptasi (kultur didasarkan pada kapasitas seseorang berubah atau beradaptasi).

Schein (1992) mendefinisikan budaya organisasi sebagai pola asumsi dasar bersama yang dipelajari oleh kelompok dalam suatu organisasi sebagai alat untuk memecahkan masalah terhadap penyesuaian faktor eksternal dan integrasi faktor internal dan telah terbukti sah dan oleh karenanya diajarkan pada para anggota organisasi yang baru sebagai cara yang benar untuk mempersepsikan, memikirkan dan merasakan dalam kaitannya dengan masalah-masalah yang dihadapi itu.

Sementara Ratminto dan Winarsih (2008) membedakan adanya empat macam budaya organisasi, yaitu: (1) *Apathetic Culture*. Dalam tipe ini perhatian anggota organisasi terhadap hubungan antar manusia maupun perhatian terhadap kinerja pelaksanaan tugas, dua-duanya rendah. Di sini penghargaan diberikan terutama berdasarkan permainan politik dan pemanipulasian orang-orang lain; (2) *Caring Culture*. Budaya organisasi tipe ini dicirikan oleh rendahnya perhatian terhadap kinerja dan tingginya perhatian terhadap hubungan antar manusia. Penghargaan

lebih didasarkan atas kepaduan tim dan harmoni, dan bukan didasarkan atas kinerja pelaksanaan tugas; (3) *Exacting Culture*. Ciri utama *exacting culture* adalah bahwa perhatian terhadap orang sangat rendah, tetapi perhatian terhadap kinerja sangat tinggi. Di sini secara ekonomis, penghargaan sangat memuaskan tetapi hukuman atas kegagalan yang dilakukan juga sangat berat. Dengan demikian tingkat keamanan pekerjaan menjadi sangat rendah dan; (4) *Integrative Culture*. Dalam organisasi yang memiliki budaya *integrative*, maka perhatian terhadap orang maupun perhatian terhadap kinerja keduanya sangat tinggi.

Bagi organisasi seperti halnya organisasi publik, informasi adalah segalanya. Tidak saja karena informasi merupakan bagian dari proses penciptaan pelayanan publik, namun hampir setiap pengambilan keputusan penting organisasi publik selalu membutuhkan informasi yang berkualitas. Namun pada kenyataannya, tidak semua organisasi publik memiliki budaya informasi yang serupa (Indrajit, 2012).

Pada suatu titik ekstrim terdapat suatu organisasi yang sangat kaku dalam menerapkan prinsip pengelolaan terhadap informasi yang dimilikinya, sehingga sangat sulit bagi siapa saja untuk mengaksesnya. Sementara di sisi ekstrim yang lain, cukup banyak ditemukan

organisasi yang liberal, di mana secara bebas dan terbuka, siapa saja dan di mana saja yang ingin memperoleh informasi untuk keperluan aktivitas organisasi sehari-hari dengan mudah memperoleh dan mengaksesnya.

Max Boisot dalam bukunya *Informations and Organizations* mengatakan budaya informasi sebagai suatu sistem yang kondusif yang mendukung terjadinya perilaku pertukaran informasi antar individu maupun kelompok dalam organisasi. Dalam karyanya yang terkenal, yaitu *Boisot's Model* yang bersangkutan mengatakan bahwa struktur manajemen informasi akan sangat terkait dengan karakteristik informasi beserta konteks keberadaan organisasi yang bersangkutan, sehingga dapat dikategorikan dalam dua koordinat *matrix* sebagai berikut (Indrajit, 2012):

a. *Codified vs Uncodified*, artinya informasi dianggap sebagai *codified* apabila dibutuhkan suatu mekanisme pengkategorian berdasarkan suatu standar kode tertentu seperti misalnya: zat dalam reaksi kimia, variabel dalam formula fisika, pangkat dalam kemiliteran dan lain sebagainya. Sementara informasi yang *uncodified* sering dijumpai dalam representasi seperti pada: majalah, koran, televisi, radio dan sebagainya.

b. *Difused vs Undifused*, artinya informasi dianggap sebagai *diffused* apabila dapat diakses secara bebas oleh publik. Sementara dikategorikan sebagai *undiffused* apabila hanya boleh diakses oleh sekelompok individu atau komunitas tertentu.

Berdasarkan hasil risetnya, yang diilhami dengan teori Max Boisot, Justin Keen dalam (Indrajit, 2012) menemukan adanya lima jenis model struktur manajemen informasi yang sangat dipengaruhi oleh budaya informasi organisasi terkait. Adapun kelima model tersebut beserta karakteristiknya adalah sebagai berikut:

a. *Technocratic Utopianism*, merupakan suatu sistem di mana organisasi secara ketat, detail dan konsisten mengatur penciptaan, distribusi dan penggunaan setiap kategori informasi yang ada di organisasi. Demi kelancaran proses penyebaran informasi, disusunlah sejumlah prosedur dan standar yang harus dipatuhi oleh setiap individu di dalam menggunakan beragam perangkat teknologi informasi dan komunikasi. Dengan kata lain, setiap individu dalam organisasi ini haruslah *information technology literate* karena teknologi dan informasi telah menjadi asset berharga yang tak terpisahkan dengan keberadaan

organisasi. Dalam format ini biasanya terdapat sebuah unit teknologi informasi yang bertugas menjamin tercapainya suasana budaya informasi yang ketat dan *by the book* (sesuai aturan yang disepakati).

b. *Anarchy*, adalah suatu kondisi di mana organisasi sama sekali tidak memiliki kebijakan dan prosedur berkaitan dengan manajemen informasi. Setiap individu diberikan keleluasaan dan kewajiban untuk mengurus kebutuhan informasinya masing-masing, sesuai dengan peranan, tugas dan tanggung jawabnya di dalam organisasi. Perusahaan hanyalah menyediakan teknologi dan jalur akses terhadap berbagai sumber informasi terkait dengan pelayanan organisasi, baik yang sifatnya internal maupun eksternal. Tentu saja dalam kerangka tersebut tidak akan ditemukan dalam unit organisasi yang mengurus manajemen informasi, karena organisasi biasanya menyerahkan hak penyediaan infrastruktur informasi dan komunikasi ke pihak ketiga melalui *outsourcing*.

c. *Feudalism*, terjadi apabila kebutuhan dan tata kelola manajemen informasi dipegang atau dimonopoli oleh satu atau beberapa fungsi organisasi khusus. Unit-unit organisasi inilah yang menentukan model, kategori dan standar

informasi yang perlu dikelola oleh organisasi dan merekalah yang akan menyediakannya bagi seluruh individu yang ada. Dalam format kerangka ini, biasanya para individu dan unit lainnya akan sangat bergantung dengan divisi atau departemen teknologi informasi yang dimaksud.

- d. *Dictatorship*, menempatkan posisi para pimpinan organisasi atau yang biasa disebut kepala kantor/satker yang memutuskan dan mengontrol keberadaan informasi di organisasi. Pemimpin satker inilah yang akan menentukan tipe dan jenis informasi yang dibutuhkan organisasi, siapa saja yang boleh memperoleh dan mengaksesnya sampai dengan struktur kontrol dan pelaporan manajemen terkait dengannya. Ada tidaknya unit yang bertanggung jawab terhadap teknologi informasi sangat ditentukan oleh keputusan pemimpin organisasi publik tersebut.
- e. *Federalism*, dipandang sebagai sebuah sistem manajemen yang cukup demokratis karena sejumlah pihak yang berkepentingan mengadakan konsensus bersama mengenai tata kelola informasi yang ada dan mengalir di organisasi. Bentuk konsensus yang dimaksud dapat bermacam-macam, mulai yang sangat formal seperti kesepakatan membentuk

suatu unit atau komunitas khusus di masing-masing fungsinya.

Kesalahan klasik yang selalu dilakukan oleh organisasi publik adalah langsung membentuk struktur unit teknologi informasi beserta mekanismenya tanpa memperhatikan kematangan budaya informasi di organisasi. Tidak perlu heran jika di negara maju di mana mayoritas individunya memiliki *information literacy* yang tinggi, model *anarchy* kerap menjadi pilihan utama karena dinilai demokratis dan menjunjung tinggi hak individu untuk memilih dan menentukan informasi apa saja yang relevan baginya. Sementara itu untuk kantor yang sangat bergantung dengan informasi namun baru pimpinan saja yang mengerti nilai strategisnya, penerapan model *dictatorship* akan lebih efektif hasilnya dibandingkan dengan model lainnya.

Selanjutnya menurut (Indrajit, 2012) ada beberapa faktor yang menyebabkan suatu organisasi menjadi lebih kompetitif, antara lain: (a) Struktur organisasi; (b) Model pembuatan keputusan dan; (c) Gaya manajerial. Berdasarkan hasil studinya fokus budaya organisasi dan pengetahuan tentang organisasi adalah faktor-faktor yang perlu diperhatikan. Suatu organisasi perlu menciptakan suatu iklim organisasi dengan budaya organisasi yang kuat untuk

proses pembelajaran organisasi dalam rangka menumbuhkan inovasi-inovasi baru.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *survey*. Pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara tidak terstruktur, observasi dan dokumentasi. Analisa data menggunakan statistik deskriptif.

Hasil dan Pembahasan

Dimensi Variabel Technocratic Utopianism

Technocratic Utopianism merupakan suatu sistem di mana organisasi secara ketat, detail dan konsisten mengatur penciptaan, distribusi dan penggunaan setiap kategori informasi yang ada di organisasi. Demi kelancaran proses penyebaran informasi, disusunlah sejumlah prosedur dan standar yang harus dipatuhi oleh setiap individu di dalam menggunakan beragam perangkat teknologi informasi dan komunikasi. Dengan kata lain, setiap individu dalam organisasi ini haruslah *information technology literate* karena teknologi dan informasi telah menjadi asset berharga yang tak terpisahkan dengan keberadaan organisasi. Dalam penelitian ini dimensi *technocratic utopianism* 8 indikator pertanyaan.

Pertanyaan pertama pada dimensi *technocratic utopianism* adalah pelayanan

berbasis teknologi akan lebih efektif dan efisien menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 15 orang atau sebesar 51,7 persen responden menyatakan setuju pelayanan berbasis teknologi akan lebih efektif dan efisien. Sedangkan sisanya sebanyak 14 orang atau 48,3 persen responden menyatakan sangat setuju pelayanan berbasis teknologi akan lebih efektif dan efisien. Dengan demikian lebih dari separuh responden setuju bahwa pelayanan berbasis teknologi akan lebih efektif dan efisien.

Pertanyaan kedua dari responden untuk menggambarkan dimensi *technocratic utopianism* adalah Pemkot Magelang membuat peraturan tentang pelayanan berbasis digital menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 20 orang atau sebesar 69,0 persen responden menyatakan setuju Pemkot Magelang membuat aturan mengenai layanan berbasis *digital*. Sebanyak 8 orang atau sebesar 27,6 persen responden menyatakan Pemkot Magelang membuat aturan mengenai layanan berbasis *digital*. Sedangkan sisanya sebanyak 1 orang atau 3,4 persen responden menyatakan tidak ada pendapat. Dengan demikian lebih dari separuh responden setuju bahwa Pemkot Magelang membuat aturan mengenai layanan berbasis *digital*.

Pernyataan ketiga dari responden untuk menggambarkan dimensi *technocratic utopianism* adalah Pemkot Magelang mengadakan pelatihan bagi pengelola *website* menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 15 orang atau sebesar 51,7 persen responden menyatakan setuju Pemkot Magelang mengadakan pelatihan bagi pengelola *website*. Sebanyak 12 orang atau sebesar 41,4 persen responden menyatakan Pemkot Magelang mengadakan pelatihan bagi pengelola *website*. Sedangkan sisanya sebanyak 2 orang atau 6,9 persen responden menyatakan tidak ada pendapat. Dengan demikian lebih dari separuh responden setuju bahwa Pemkot Magelang mengadakan pelatihan bagi pengelola *website*.

Pernyataan keempat dari responden untuk menggambarkan dimensi *technocratic utopianism* adalah pengelola *website* di OPD memiliki kompetensi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 16 orang atau sebesar 55,2 persen responden menyatakan setuju pengelola *website* OPD memiliki kompetensi TIK. Sebanyak 12 orang atau sebesar 41,4 persen responden menyatakan sangat setuju pengelola *website* OPD memiliki kompetensi TIK. Sedangkan sisanya sebanyak 1 orang atau 3,4 persen responden menyatakan tidak ada

pendapat. Dengan demikian lebih dari separuh responden setuju bahwa pengelola *website* OPD memiliki kompetensi TIK.

Pernyataan kelima dari responden untuk menggambarkan dimensi *technocratic utopianism* adalah Pemkot Magelang mengalokasikan dana untuk pengembangan aplikasi *e-government* menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 18 orang atau sebesar 62,1 persen responden menyatakan setuju ada alokasi dana untuk pengembangan *e-government*. Sebanyak 10 orang atau sebesar 34,5 persen responden menyatakan sangat setuju ada alokasi dana untuk pengembangan *e-government*. Sedangkan sisanya sebanyak 1 orang atau 3,4 persen responden menyatakan tidak ada pendapat. Dengan demikian lebih dari separuh responden setuju bahwa ada alokasi dana untuk pengembangan *e-government*.

Pernyataan keenam dari responden untuk menggambarkan dimensi *technocratic utopianism* adalah Pemkot Magelang bekerja sama dengan pihak ketiga dalam pengembangan layanan *e-government* bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 22 orang atau sebesar 75,9 persen responden menyatakan setuju ada kerjasama dengan pihak ketiga dalam pengembangan *e-government*. Sebanyak 5 orang atau sebesar 17,2 persen responden menyatakan sangat

setuju ada kerjasama dengan pihak ketiga dalam pengembangan *e-government*. Sedangkan sisanya sebanyak 2 orang atau 6,9 persen responden menyatakan tidak ada pendapat. Dengan demikian lebih dari separuh responden setuju bahwa ada kerjasama dengan pihak ketiga dalam pengembangan *e-government*.

Pernyataan ketujuh dari responden untuk menggambarkan dimensi *technocratic utopianism* adalah Pemkot Magelang telah membangun infrastruktur untuk pengembangan aplikasi *e-government* menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 20 orang atau sebesar 69,0 persen responden menyatakan setuju ada pembangunan infrastruktur untuk pengembangan *e-government*. Sebanyak 9 orang atau sebesar 31,0 persen responden menyatakan sangat setuju ada pembangunan infrastruktur untuk pengembangan *e-government*. Dengan demikian lebih dari separuh responden setuju bahwa ada pembangunan infrastruktur untuk pengembangan *e-government*.

Pernyataan kedelapan dari responden untuk menggambarkan dimensi *technocratic utopianism* adalah tidak mengerti manfaat *e-government* dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di

mana sebanyak 19 orang atau sebesar 65,5 persen responden menyatakan tidak setuju tidak mengerti manfaat *e-government* dalam pelayanan publik. Sebanyak 8 orang atau sebesar 27,6 persen responden menyatakan sangat tidak setuju tidak mengerti manfaat *e-government* dalam pelayanan publik. Sedangkan sisanya sebanyak 2 orang responden atau sebesar 6,9 persen menyatakan tidak ada pendapat. Dengan demikian lebih dari separuh responden setuju mengerti manfaat *e-government* dalam pelayanan publik.

Dimensi Variabel Anarchy

Dimensi kedua dari taksonomi budaya adalah *anarchy*, yakni suatu kondisi di mana organisasi sama sekali tidak memiliki kebijakan dan prosedur berkaitan dengan manajemen informasi. Setiap individu diberikan keleluasaan dan kewajiban untuk mengurus kebutuhannya masing-masing, sesuai dengan peranan, tugas dan tanggung jawabnya di dalam organisasi. Perusahaan hanyalah menyediakan teknologi dan jalur akses terhadap berbagai sumber informasi terkait dengan pelayanan organisasi, baik yang sifatnya internal maupun eksternal. Untuk melihat sisi dimensi *anarchy*, peneliti menggunakan 5 indikator pertanyaan.

Pertanyaan pertama pada dimensi *anarchy* adalah pimpinan membuat

kebijakan khusus tentang manajemen informasi menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 20 orang atau sebesar 69,0 persen responden menyatakan setuju pimpinan membuat kebijakan khusus tentang manajemen informasi. Sebanyak 6 orang atau sebesar 20,7 persen responden menyatakan sangat setuju pimpinan membuat kebijakan khusus tentang manajemen informasi. Sedangkan sisanya sebanyak 3 orang responden atau sebesar 10,3 persen menyatakan tidak ada pendapat. Dengan demikian lebih dari separuh responden setuju pimpinan membuat kebijakan khusus tentang manajemen informasi.

Pernyataan kedua dari persepsi responden tentang dimensi *anarchy* adalah terdapat SOP tentang pengelolaan informasi di setiap OPD. Distribusi frekuensi SOP tentang pengelolaan informasi di setiap OPD menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 22 orang atau sebesar 75,9 persen responden menyatakan setuju ada SOP tentang pengelolaan informasi di setiap OPD. Sebanyak 6 orang atau sebesar 20,7 persen responden menyatakan sangat setuju ada SOP tentang pengelolaan informasi di setiap OPD. Sedangkan sisanya sebanyak 3 orang responden atau sebesar 3,4 persen menyatakan tidak ada pendapat. Dengan demikian lebih dari

separuh responden setuju ada SOP tentang pengelolaan informasi di setiap OPD.

Pernyataan ketiga dari persepsi responden tentang dimensi *anarchy* adalah Pemkot Magelang membuka akses informasi ke publik melalui *website* menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 18 orang atau sebesar 62,1 persen responden menyatakan setuju Pemkot Magelang membuka akses informasi publik melalui *website*. Sebanyak 11 orang atau sebesar 37,9 persen responden menyatakan sangat setuju Pemkot Magelang membuka akses informasi publik melalui *website*. Dengan demikian lebih dari separuh responden setuju Pemkot Magelang membuka akses informasi publik melalui *website*.

Pernyataan keempat dari persepsi responden tentang dimensi *anarchy* adalah melibatkan tenaga *outourcing* dalam pengelolaan *website* menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 14 orang atau sebesar 48,3 persen responden menyatakan setuju Pemkot Magelang melibatkan tenaga *outsourcing* dalam pengelolaan *website*. Sebanyak 2 orang atau sebesar 6,9 persen responden menyatakan sangat setuju Pemkot Magelang melibatkan tenaga *outsourcing* dalam pengelolaan *website*. Sebanyak 6 orang responden atau sebesar 20,7 persen menyatakan tidak berpendapat. Sedangkan 7 orang responden atau sebesar

24,1 persen menyatakan tidak setuju Pemkot Magelang melibatkan tenaga *outsourcing* dalam pengelolaan *website*. Dengan demikian lebih responden yang menyatakan setuju Pemkot melibatkan tenaga *outsourcing* dalam pengelolaan *website*.

Selanjutnya pernyataan kelima dari persepsi responden tentang dimensi *anarchy* adalah tidak semua informasi penting dapat diakses oleh publik menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 17 orang atau sebesar 58,6 persen responden menyatakan setuju tidak semua informasi penting dapat diakses oleh publik. Sebanyak 4 orang atau sebesar 13,8 persen responden menyatakan sangat setuju tidak semua informasi penting dapat diakses oleh publik. Sebanyak 3 orang responden atau sebesar 10,3 persen menyatakan tidak berpendapat. Sementara 4 orang responden atau sebesar 13,8 persen menyatakan tidak setuju tidak semua informasi penting dapat diakses oleh publik. Sedangkan 1 orang responden atau sebesar 3,4 persen menyatakan sangat tidak setuju tidak semua informasi penting dapat diakses oleh publik. Dengan demikian lebih dari separuh responden yang menyatakan setuju tidak semua informasi penting dapat diakses oleh publik.

Dimensi Variabel Feudalism

Pada dimensi ketiga dari taksonomi budaya *e-government* adalah *feudalism*, yang akan terjadi apabila kebutuhan dan tata kelola manajemen informasi dipegang atau dimonopoli oleh satu atau beberapa fungsi organisasi khusus. Unit-unit organisasi inilah yang menentukan model, kategori dan standar informasi yang perlu dikelola oleh organisasi dan merekalah yang akan menyediakannya bagi seluruh individu yang ada. Untuk melihat sisi budaya feudalism, peneliti menggunakan 6 indikator.

Pertanyaan pertama dari dimensi *feudalism* adalah penerapan teknologi *digital* dalam pelayanan publik sangat penting menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 16 orang atau sebesar 55,2 persen responden menyatakan setuju penerapan teknologi *digital* dalam pelayanan publik sangat penting. Sebanyak 13 orang atau sebesar 44,8 persen responden menyatakan sangat setuju penerapan teknologi *digital* dalam pelayanan publik sangat penting. Dengan demikian lebih dari separuh responden yang menyatakan setuju penerapan teknologi *digital* dalam pelayanan publik sangat penting.

Pernyataan kedua dari persepsi responden tentang dimensi *feudalism* adalah pengelola *website* di masing-masing

OPD harus mengerti teknologi informasi menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 15 orang atau sebesar 51,7 persen responden menyatakan setuju pengelola *web* di setiap OPD harus tahu teknologi informasi. Sebanyak 14 orang atau sebesar 48,3 persen responden menyatakan sangat setuju pengelola *web* di setiap OPD harus tahu teknologi informasi. Dengan demikian lebih dari separuh responden yang menyatakan setuju bahwa pengelola *web* di setiap OPD harus tahu teknologi informasi. Pernyataan ketiga dari persepsi responden tentang dimensi *feudalism* adalah teknologi *digital* akan memudahkan dalam penyelesaian tugas menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 16 orang atau sebesar 55,2 persen responden menyatakan setuju teknologi *digital* memudahkan penyelesaian tugas menunjukkan. Sebanyak 12 orang atau sebesar 41,4 persen responden menyatakan sangat setuju teknologi *digital* memudahkan penyelesaian tugas. Dengan demikian lebih dari separuh responden yang menyatakan setuju bahwa teknologi *digital* memudahkan penyelesaian tugas.

Pernyataan keempat dari persepsi responden tentang dimensi *feudalism* adalah pengelola *web* di setiap OPD berpendidikan teknologi informasi menunjukkan bahwa persepsi responden

cukup bervariasi di mana sebanyak 16 orang atau sebesar 55,2 persen responden menyatakan setuju pengelola *web* di setiap OPD berpendidikan teknologi informasi. Sebanyak 8 orang atau sebesar 27,6 persen responden menyatakan sangat setuju pengelola *web* di setiap OPD berpendidikan teknologi informasi. Sebanyak 2 orang responden atau sebesar 6,9 persen menyatakan tidak ada pendapat. Sedangkan sebanyak 3 orang atau sebesar 10,3 persen menyatakan tidak setuju pengelola *web* di setiap OPD berpendidikan teknologi informasi. Dengan demikian lebih dari separuh responden yang menyatakan setuju bahwa pengelola *web* di setiap OPD berpendidikan teknologi informasi.

Sementara pernyataan kelima dari persepsi responden tentang dimensi *feudalism* adalah semua pegawai Pemkot Magelang mampu mengoperasikan komputer menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 12 orang atau sebesar 41,4 persen responden menyatakan setuju semua pegawai Pemkot Magelang mampu mengoperasikan komputer. Sebanyak 5 orang atau sebesar 17,2 persen responden menyatakan sangat setuju semua pegawai Pemkot Magelang mampu mengoperasikan komputer. Sebanyak 6 orang responden atau sebesar 20,7 persen menyatakan tidak ada pendapat. Sedangkan sisanya sebanyak

6 orang atau sebesar 20,7 persen menyatakan tidak setuju semua pegawai Pemkot Magelang mampu mengoperasikan komputer. Dengan demikian banyak dari responden yang menyatakan setuju bahwa semua pegawai Pemkot Magelang mampu mengoperasikan komputer.

Sementara pernyataan kelima dari persepsi responden tentang dimensi *feudalism* adalah memilih mengerjakan tugas secara manual daripada menggunakan komputer menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 17 orang atau sebesar 58,6 persen responden menyatakan setuju memilih mengerjakan tugas secara manual daripada menggunakan komputer. Sebanyak 7 orang atau sebesar 24,1 persen responden menyatakan sangat setuju memilih mengerjakan tugas secara manual daripada menggunakan komputer. Sebanyak 3 orang responden atau sebesar 10,3 persen menyatakan tidak ada pendapat. Sebanyak 1 orang responden atau sebesar 3,4 persen menyatakan tidak setuju memilih mengerjakan tugas secara manual daripada menggunakan komputer. Sedangkan sisanya sebanyak 1 orang atau sebesar 3,4 persen menyatakan tidak setuju memilih mengerjakan tugas secara manual daripada menggunakan komputer. Dengan demikian lebih dari separuh responden yang menyatakan setuju bahwa lebih memilih

mengerjakan tugas secara manual daripada menggunakan komputer.

Selanjutnya pernyataan keenam dari persepsi responden tentang dimensi *feudalism* adalah setiap informasi di OPD melalui pimpinan terlebih dahulu menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 17 orang atau sebesar 58,6 persen responden menyatakan setuju setiap informasi di OPD harus melalui pimpinan terlebih dahulu. Sebanyak 7 orang atau sebesar 24,1 persen responden menyatakan sangat setuju setiap informasi di OPD harus melalui pimpinan terlebih dahulu. Sebanyak 2 orang responden atau sebesar 6,9 persen menyatakan tidak ada pendapat. Sedangkan sisanya sebanyak 2 orang atau sebesar 10,3 persen menyatakan tidak setuju setiap informasi di OPD harus melalui pimpinan terlebih dahulu. Dengan demikian lebih dari separuh responden yang menyatakan setuju bahwa setiap informasi di OPD harus melalui pimpinan terlebih dahulu.

Dimensi Variabel Dictatorship

Dimensi keempat dari taksonomi budaya *e-government* adalah *dictatorship*, yaitu menempatkan posisi para pimpinan organisasi atau yang biasa disebut kepala kantor atau satker yang memutuskan dan mengontrol keberadaan informasi di organisasi. Pemimpin satker inilah yang

akan menentukan tipe dan jenis informasi yang dibutuhkan organisasi, siapa saja yang boleh memperoleh dan mengaksesnya sampai dengan struktur kontrol dan pelaporan manajemen terkait dengannya.

Untuk melihat sisi budaya *dictatorship*, peneliti menggunakan 4 indikator pertanyaan.

Pertanyaan pertama dari dimensi *dictatorship* adalah setiap informasi di OPD harus melalui pimpinan terlebih dahulu menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 17 orang atau sebesar 58,6 persen responden menyatakan setuju setiap informasi di OPD harus melalui pimpinan terlebih dahulu. Sebanyak 7 orang atau sebesar 24,1 persen responden menyatakan sangat setuju setiap informasi di OPD harus melalui pimpinan terlebih dahulu. Sebanyak 2 orang responden atau sebesar 6,9 persen menyatakan tidak ada pendapat. Sedangkan sisanya sebanyak 2 orang atau sebesar 10,3 persen menyatakan tidak setuju setiap informasi di OPD harus melalui pimpinan terlebih dahulu. Dengan demikian lebih dari separuh responden yang menyatakan setuju bahwa setiap informasi di OPD harus melalui pimpinan terlebih dahulu

Pertanyaan kedua dari dimensi *dictatorship* pimpinan OPD memutuskan informasi yang dapat diakses oleh publik menunjukkan bahwa persepsi responden

cukup bervariasi di mana sebanyak 18 orang atau sebesar 62,1 persen responden menyatakan setuju pimpinan OPD memutuskan informasi yang dapat diakses oleh publik. Sebanyak 9 orang atau sebesar 31,0 persen responden menyatakan sangat setuju pimpinan OPD memutuskan informasi yang dapat diakses oleh publik. Sebanyak 1 orang responden atau sebesar 3,4 persen menyatakan tidak ada pendapat. Sedangkan sisanya sebanyak 1 orang atau sebesar 3,4 persen menyatakan tidak setuju pimpinan OPD memutuskan informasi yang dapat diakses oleh publik. Dengan demikian lebih dari separuh responden yang menyatakan setuju bahwa pimpinan OPD memutuskan informasi yang dapat diakses oleh publik.

Pertanyaan ketiga untuk menggambarkan dimensi *dictatorship* adalah ada unit (bagian) pengelola khusus informasi di setiap OPD menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 19 orang atau sebesar 65,5 persen responden menyatakan setuju ada unit khusus pengelola informasi di setiap OPD. Sebanyak 6 orang atau sebesar 20,7 persen responden menyatakan sangat setuju ada unit khusus pengelola informasi di setiap OPD. Sebanyak 3 orang responden atau sebesar 10,3 persen menyatakan tidak ada pendapat. Sedangkan sisanya sebanyak 1 orang atau sebesar 3,4 persen menyatakan tidak setuju ada unit

khusus pengelola informasi di setiap OPD. Dengan demikian lebih dari separuh responden yang menyatakan setuju bahwa ada unit khusus pengelola informasi di setiap OPD.

Pertanyaan keempat untuk menggambarkan dimensi *dictatorship* adalah pimpinan membuat alur sistem distribusi informasi menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 22 orang atau sebesar 75,9 persen responden menyatakan setuju pimpinan membuat alur sistem distribusi informasi. Sebanyak 6 orang atau sebesar 20,7 persen responden menyatakan sangat setuju pimpinan membuat alur sistem distribusi informasi. Sebanyak 1 orang responden atau sebesar 3,4 persen menyatakan tidak ada pendapat. Dengan demikian lebih dari separuh responden yang menyatakan setuju pimpinan membuat alur sistem distribusi informasi.

1.1 Dimensi Variabel *Federalism*

Budaya *federalism* dipandang sebagai sebuah sistem manajemen yang cukup demokratis karena sejumlah pihak yang berkepentingan mengadakan konsensus bersama mengenai tata kelola informasi yang ada dan mengalir di organisasi. Bentuk konsensus yang dimaksud dapat bermacam-macam, mulai yang sangat formal seperti kesepakatan membentuk

suatu unit atau komunitas khusus di masing-masing fungsinya. Untuk melihat sisi budaya informasi *federalism*, peneliti menggunakan 4 indikator pertanyaan.

Pertanyaan pertama pada dimensi *federalism* adalah pimpinan membuka alur akses informasi kepada semua pegawai menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 19 orang atau sebesar 65,5 persen responden menyatakan setuju pimpinan membuka alur akses informasi kepada semua pegawai. Sebanyak 6 orang atau sebesar 20,7 persen responden menyatakan sangat setuju pimpinan membuka alur akses informasi kepada semua pegawai. Sebanyak 1 orang responden atau sebesar 3,4 persen menyatakan tidak ada pendapat. Sedangkan sisanya 3 orang responden atau sebesar 10,3 menyatakan tidak setuju pimpinan membuka alur akses informasi kepada semua pegawai. Dengan demikian lebih dari separuh responden yang menyatakan setuju pimpinan membuka alur akses informasi kepada semua pegawai.

Pertanyaan kedua untuk menggambarkan dimensi *federalism* adalah pimpinan selalu membagi informasi dan mendiskusikan dengan semua pegawai menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 21 orang atau sebesar 72,4 persen responden menyatakan setuju pimpinan selalu

membagi informasi dan mendiskusikan dengan semua pegawai. Sebanyak 6 orang atau sebesar 20,7 persen responden menyatakan sangat setuju pimpinan selalu membagi informasi dan mendiskusikan dengan semua pegawai. Sebanyak 2 orang responden atau sebesar 6,9 persen menyatakan tidak ada pendapat. Dengan demikian lebih dari separuh responden yang menyatakan setuju pimpinan selalu membagi informasi dan mendiskusikan dengan semua pegawai.

Pertanyaan ketiga untuk menggambarkan dimensi *federalism* adalah pimpinan bermusyawarah mengenai tata kelola informasi bersama pegawai menunjukkan bahwa persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 23 orang atau sebesar 79,3 persen responden menyatakan setuju pimpinan bermusyawarah mengenai tata kelola informasi bersama pegawai. Sebanyak 6 orang atau sebesar 20,7 persen responden menyatakan sangat setuju pimpinan bermusyawarah mengenai tata kelola informasi bersama pegawai. Dengan demikian lebih dari separuh responden yang menyatakan setuju pimpinan bermusyawarah mengenai tata kelola informasi bersama pegawai.

Pertanyaan keempat untuk menggambarkan dimensi *federalism* adalah membuat unit khusus pengelola informasi di setiap OPD menunjukkan bahwa

persepsi responden cukup bervariasi di mana sebanyak 22 orang atau sebesar 75,9 persen responden menyatakan setuju pimpinan membuat unit khusus pengelola informasi di setiap OPD. Sebanyak 5 orang atau sebesar 17,2 persen responden menyatakan sangat setuju pimpinan membuat unit khusus pengelola informasi di setiap OPD. Sebanyak 1 orang responden atau sebesar 3,4 persen menyatakan tidak ada pendapat. Sedangkan sisanya sebanyak 1 orang responden atau sebesar 3,4 persen menyatakan tidak setuju pimpinan membuat unit khusus pengelola informasi di setiap OPD. Dengan demikian lebih dari separuh responden yang menyatakan setuju pimpinan membuat unit khusus pengelola informasi di setiap OPD.

1.2 Faktor Penghambat Membangun Budaya Informasi di Pemerintah Kota Magelang

Pada umumnya organisasi pemerintah di seluruh dunia telah menanamkan investasi yang cukup besar untuk pengembangan *e-government*. Hasil survei dan studi yang dilakukan di beberapa negara bisa menjadi faktor penjelas bahwa kegagalan dalam melaksanakan *e-government* terutama disebabkan oleh faktor sumber daya manusianya (Sheth dan Sharma, 2007).

Faktor sumber daya manusia terutama berkaitan dengan *literacy* dan budaya masih menjadi faktor penghambat di Pemerintah Kota Magelang. *E-literacy* adalah kemampuan menggunakan teknologi informasi termasuk di dalamnya kemampuan menggunakan internet (*internet literacy*). Sedangkan berkaitan dengan budaya adalah karena budaya IT belum meluas, termasuk di kalangan Pemerintah Kota Magelang itu sendiri dan juga masyarakat luas. Adanya kecenderungan aparat Pemerintah Kota Magelang selaku penyedia layanan untuk tidak menggunakan kegiatan *online*, dikarenakan mereka lebih menyukai pelayanan yang tradisional yang bersifat langsung seperti tatap muka, surat-menyerat dan menggunakan telepon.

Simpulan

Tingkat kematangan budaya informasi yang ada di Pemerintah Kota Magelang banyak dipengaruhi dari beberapa tipe budaya, antara lain *technocratic utopianism*, *anarchy*, *feudalism*, *dictatorship* dan *federalism*. Budaya informasi yang paling dominan di Pemerintah Kota Magelang adalah budaya *dictatorship*, yang ditandai oleh posisi para pemimpin OPD atau satker yang selalu memutuskan dan mengontrol sendiri keberadaan informasi di organisasi, menentukan siapa yang boleh

mengaksesnya sampai dengan struktur kontrol dan pelaporan manajemen yang terkait dengannya. Kendala utama pengembangan budaya informasi yang baik di kota Magelang selain masalah fisik, keterbatasan jangkauan dan jaringan internet, keterbatasan *hardware*, juga karena faktor sumber daya manusia yang masih minim dalam penguasaan TIK.

Daftar Pustaka

- Schein, Edgar, H. 1992. Culture And Related Corporate Realities, Home Wood, Richard D, Irwin, Inc.
- Gibson, James L, et.al. 1989. Organization 5th Edition Jilid I (alih bahasa Drs. Djarkasih, MPA), Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Gibson, James L, et.al. 1996. Organization, 8 Ed Jilid II (alih bahasa Ir. Nunuk Ardiani, MM), Binarupa Aksara, Jakarta.
- Indrajit, Richardus E., (2002). Electronic Government, Penerbit Andi, Yogyakarta, Information Technology & Applications (ICITA 2002), Bathurst, Australia, 28 November 2002.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, Andi Offset, Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus E. 2012. Budaya TIK. Bunga Rampai Pemikiran Teknologi Informasi, 14 November 2012 diakses

- tanggal 2 Juni 2016 dari <http://ekoindrajit.com/>
- Javidian, Zahra Dan Mollayaaghobi, Sina Soltani. (2004). Evaluating & Improving Electronic Trust Factors In E-Government (Case Study: Mashhad Electronic City), *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, Vol 3, No 4.
- Legislative Analyst's Office. (2001). "E-government in California: Providing Services to Citizens Through the Internet", http://www.lao.ca.gov/2001/012401_egovernment.html. Diakses pada tanggal 25 Desember 2016, jam 12.30 WIB.
- Raharjo, Budi. (2001). Membangun E-government, <http://www.Geocities.Com/Seminarts>, diakses 28 Desember 2016.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Slamet, Hamdan, Abdul Rozak dan Deraman, Aziz. (2007). *Restrukturisasi Dan Reorientasi Menuju Percepatan Target E-government Di Indonesia*, Konferensi Nasional Sistem Informasi 2007, di Bandung 14-15 Februari.
- Sarabi, Alaa. H.Ali Dan Khanfar, Salim.M. (2010). *Electronic Government Services And Benefits In The Private And Public Context: Saudi Arabia Case Study*, *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, Vol 2, No 7.
- Sheth, JN and Sharma, A. 2007. *E-Services: A Framework for Growth*, *Journal of Value Chain and Management I*.