



Integrasi Data Dalam Proses Layanan Publik Menuju Percepatan E-Government

Sumirah^{a*}, Muhammad Zohri^b

*^aPengolahan Data Elektronik, Sekertariat Daerah Kabupaten Lombok Barat
Jl. Sukarno-Hatta, Giri Menang Gerung
Kabupaten Lombok Barat, 83363
Nusa Tenggara Barat, Indonesia*

*^bAkademi Manajemen dan Informatika Komputer MATARAM
Jalan Kampus AMIKOM-ASM, Kota Mataram 83116
Nusa Tenggara Barat, Indonesia*

Abstract

The e-government concept requires the government to improve and evaluate the service concept applied in the public service. E-Government standards describe how governments provide services and to provide information to internal and external stakeholders. The utilization of information and communication technologies can change the pattern of public services in the process of reducing corruption, increased transparency, greater convenience, higher revenue and lower costs. This paper aims to evaluate the urgency and the revitalization of the data integration process efficiency and effectiveness of public services and the support of policy makers towards accelerating the implementation of e-government in the area. The data collection method using a questionnaire of the respondents as the public service that is within the Regional Government of East Lombok. The interdependence of data between SKPD in the public service requires governments to implement data integration. The integration process is expected to enhance the effectiveness of services by reducing the volume of data entry in the service process and improve the level of data validity. However, the integration process has not been able to run smoothly because of the lack of government commitment and intensity of communication policy makers on this issue and the impact on the low budget allocation for the improvement of the infrastructure of public services based on information technology in general and specifically the data integration.

Keywords: public service; data integration; e-government; ict.

Abstrak

Konsep e-government menuntut pemerintah memperbaiki dan mengevaluasi konsep layanan yang diterapkan dalam proses layanan publik. Standar E-Government menggambarkan bagaimana pemerintah memberikan pelayanan dan memberikan informasi kepada stakeholder eksternal dan internal. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat mengubah pola proses layanan publik dalam mengurangi korupsi, peningkatan transparansi, kenyamanan yang lebih besar, pendapatan yang lebih tinggi, dan biaya yang lebih rendah. Tulisan ini bertujuan untuk mengevaluasi urgensi dan revitalisasi integrasi data dalam efektifitas dan efisiensi proses layanan publik dan dukungan pengambil kebijakan menuju percepatan penerapan e-government di daerah. Metode pengambilan data menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) terhadap responden sebagai petugas layanan publik yang ada dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Timur. Saling ketergantungan data antar SKPD dalam layanan publik menuntut pemerintah untuk menerapkan integrasi data. Proses integrasi diharapkan dapat meningkatkan efektifitas layanan dengan mengurangi volume entri data dalam proses layanan dan meningkatkan tingkat validitas data. Namun proses integrasi ini belum bisa berjalan dengan mulus karena masih kurangnya komitmen pemerintah dan intensitas komunikasi pengambil kebijakan dalam masalah ini dan berdampak pada rendahnya alokasi anggaran untuk peningkatan infrastruktur layanan publik berbasis teknologi informasi secara umum dan integrasi data secara khusus.

Keywords: layanan public; integrasi data; e-government; TIK.

Received 6 August 2016; Accepted 11 August 2016

* Corresponding author

E-mail: sumirah.sirahgata@gmail.com; zohri.ukm@gmail.com

1. Pendahuluan

Standar *Electronic Government (E-Government)* adalah menggambarkan bagaimana pemerintah bekerja, memberikan informasi dan memberikan pelayanan-pelayanan kepada pihak eksternal dan internal. Peningkatan pelayanan publik (*public service*) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (*social rights*) ataupun *fundamental rights* (Holle, 2011). *E-Government* memiliki dampak besar bagi perubahan negara-negara di seluruh dunia, baik negara maju maupun negara berkembang. *e-Government* merupakan kombinasi alami dari gabungan teknologi informasi dan komunikasi dengan fungsi manajemen pemerintah (Jiahua, Shizhong, & Xiangping, 2009). Pengembangan *e-Government* pada lembaga pemerintah harus mengacu pada tahapan pengembangan *e-Government* secara nasional. Pada tahap pemanfaatan (tahap ke empat), penerapan *e-Government* di Indonesia difokuskan pada pembuatan berbagai aplikasi untuk layanan G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi, pengembangan proses layanan *e-Government* yang efektif dan efisien, dan penyempurnaan menuju kualitas layanan terbaik (*best practice*).

Disamping itu, *e-government* menuntut terselenggaranya pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Modalitas tuntutan masyarakat yang diharapkan mampu dipenuhi oleh pemerintah adalah (1) pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas, dapat diandalkan, terpercaya dan mudah dijangkau secara interaktif, (2) aspirasi masyarakat dapat didengar yang mana pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik dalam perumusan kebijakan publik. Di sisi lain, percepatan implementasi birokrasi pemerintah sangat diperlukan untuk meningkatkan layanan publik. Perubahan yang dicanangkan harus memenuhi prinsip layanan publik seperti kesederhanaan prosedur, bersih, jelas waktunya, akurat, sarana dan prasarana yang cukup, aman, dipertanggung jawabkan, mudah diakses, disiplin, sopan dan ramah, bersahabat, dan nyaman. Pelayanan publik menuntut bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan.

Keselarasan perkembangan teknologi dengan layanan publik sangat penting dalam pencapaian *good governance*. Salah satu pemanfaatan teknologi dalam layanan publik adalah untuk memudahkan proses layanan publik. Proses layanan publik sebagian besar masih belum memanfaatkan sumber daya yang ada secara maksimal, baik sumber daya infrastruktur teknologi informasi, sumber daya data dan sumber daya manusia. Sumber daya yang dimiliki diibaratkan merupakan instrumen musik yang saling melengkapi satu sama lain dalam pencapaian tujuan institusi. Pemanfaatan sumber daya yang sekaligus merupakan aset dapat meningkatkan produktifitas layanan publik. Keuntungan lain dengan memanfaatkan fasilitas

teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan publik adalah dapat meningkatkan transparansi layanan, menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat dan *stakeholder*, meningkatkan pendapatan dan mengurangi biaya. Di samping itu pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dapat menutup potensi terjadinya korupsi dengan sistem (sistemik).

Konsep *e-Government* yang merupakan kegiatan yang terkait dengan upaya seluruh lembaga pemerintah dalam bekerja bersama-sama memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga dapat menyediakan jasa layanan elektronik dan informasi yang akurat kepada individu masyarakat dan dunia usaha seharusnya mampu mengakomodir kebutuhan dalam proses layanan publik. Begitu besarnya potensi yang dapat diperoleh dari perkembangan teknologi, maka dengan pemanfaatan *integrasi* diharapkan mampu mengatasi masalah dalam memberikan pelayanan. Hal ini tentu akan mendorong pihak pemerintah harus mencari model pendekatan layanan publik yang efektif dan efisien. Salah satu model yang dapat diterapkan untuk memenuhi kebutuhan dalam layanan publik menuju *good governance* adalah proses integrasi data. Integrasi data antar sistem dalam *e-Government* penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas informasi yang disajikan dalam berbagai sistem aplikasi dan *website* yang ada saat ini (Sutanta E., 2012). Pada dasarnya semua instansi pemerintah daerah telah melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik secara keseluruhan. Namun masyarakat dan petugas layanan masih belum merasa puas dengan metode pelayanan yang ada.

Seiring dengan perkembangan organisasi di setiap institusi yang membutuhkan kecepatan akan data informasi yang tepat dan akurat untuk mendukung kelancaran bisnis prosesnya, maka setiap unit atau divisi pada institusi tersebut banyak yang telah mengembangkan sistem informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan (Sugiarto & Fajarhati, 2008). Pemerintah pusat secara rutin meluncurkan sistem-sistem layanan publik untuk menyelesaikan permasalahan masing-masing institusi. Namun tidak sedikit sistem layanan yang diluncurkan tidak mempertimbangkan ketersediaan data yang sudah direkam pada institusi lain. Karena sebagian besar sistem yang diterapkan menuntut proses entri data dari awal. Sementara data yang di-entri pada sistem yang baru seharusnya tidak perlu dilakukan karena sudah tersedia pada institusi lain, bahkan sudah siap untuk diakses dan dimanfaatkan oleh institusi lain. Sebagai contoh, Data pribadi masyarakat dan data keluarga seharusnya dapat diakses langsung dari data kependudukan yang dikelola Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, data status kepegawaian seharusnya dapat diakses langsung dari data kepegawaian yang dikelola Badan Kepegawaian Daerah, data kondisi kesehatan seharusnya dapat diakses langsung dari data yang dikelola oleh pihak rumah sakit, data pendidikan dapat diakses dari data yang dikelola Dinas Pendidikan, termasuk data yang berhubungan dengan stakeholder lainnya.

Semakin besarnya peran teknologi informasi dalam proses bisnis membuat lembaga pemerintah berlomba-

lomba untuk mengimplementasikan teknologi informasi dengan proses terintegrasi. Salah satunya adalah melalui implementasi *e-Gov*, di mana idealnya implementasi *e-Gov* diharapkan dapat membantu meningkatkan interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan bisnis sehingga mampu mendorong perkembangan politik dan ekonomi (Jazi Eko Istiyanto, 2012). Tidak terhubungannya data yang ada di masing-masing institusi ini dapat berdampak pada efektifitas proses pelayanan publik. Hal serupa juga terjadi pada SKPD di daerah. pengadaan sistem layanan publik berbasis teknologi informasi sering menjadi rutinitas penyerapan anggaran, bukan berdasarkan kebutuhan dan manfaat serta konsep sistem layanan publik. Sehingga tidak mampu memenuhi kebutuhan layanan dan mengakibatkan layanan publik menjadi kurang efektif dan efisien, tidak jarang terjadinya ketidakvalidan data akibat entri ulang data. Tidak jelasnya arah pengembangan roadmap *e-government* ini juga disebabkan kurangnya komunikasi ditingkat pengambilan kebijakan.

Konsep integrasi data ini sudah lama menjadi wacana dan fokus pemerintah pusat, khususnya Kementerian Informatika sebagai kelanjutan dari wacana penerapan *e-government* di Indonesia. Pembentukan Dewan TIK Nasional (DETIKNAS) tahun 2002 dan perancangan *Single Identity Number* (SIN) untuk mengatur seluruh identitas penduduk Indonesia yang diharapkan dapat memenuhi sifat *secure, privacy, trust, dan integrated* menjadi bukti keseriusan pemerintah dalam hal interpolasi ini. Namun model integrasi sistem belum mengikuti kerangka restrukturisasi data sebagaimana Sistem Informasi Nasional (SISFONAS) sebagaimana yang dikembangkan oleh Dewan TIK Nasional tersebut.

Dari uraian dan fakta-fakta diatas, maka dalam tulisan ini akan mengkaji urgensi dan revitalisasi integrasi data untuk efektifitas dan efisiensi proses layanan publik dan dukungan pengambil kebijakan menuju percepatan penerapan *e-government* Indonesia.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. E-Government

Secara konseptual, *e-Government* (*e-Gov*) adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain, didalamnya melibatkan otomisasi dan komputerisasi pada prosedur *paper-based* yang akan mendorong cara baru dalam kepemimpinan, cara baru dalam mendiskusikan dan menetapkan strategi, cara baru dalam transaksi bisnis, cara baru dalam mendengarkan warga dan komunitas, serta cara baru dalam mengorganisasi dan menyampaikan informasi (Sutanta E., 2012). Pengembangan *e-Gov* dilakukan dalam rangka mencapai *good government*, yang menurut Bank Dunia didefinisikan sebagai layanan publik yang efisien, sistem pengadilan yang dapat diandalkan, serta pemerintahan yang bertanggung jawab kepada publik (World Bank Group, 2002). Di tingkat nasional, inisiatif penerapan *e-Gov* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Inpres No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika

(telekomunikasi, media dan informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance*.

Menurut *United Nations, E-Government* sebagai pemanfaatan internet dan website untuk memberikan informasi pemerintah dan memberikan layanan kepada masyarakat (United, 2010). *E-Government* secara komprehensif juga didefinisikan sebagai inisiatif transformasi berbasis luas, yang memungkinkan dengan memanfaatkan kemampuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat : (1) untuk mengembangkan dan memberikan kualitas layanan yang tinggi, pelayanan publik mudah dan terpadu; (2) untuk mengaktifkan manajemen hubungan *stakeholder* yang efektif; dan (3) untuk mendukung tujuan pembangunan ekonomi dan sosial masyarakat di tingkat lokal dan nasional (Sio, Lai, & Pires, 2010). *e-Government* juga dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain, didalamnya melibatkan otomisasi dan komputerisasi pada prosedur *paperbased* yang akan mendorong cara baru dalam kepemimpinan, cara baru dalam mendiskusikan dan menetapkan strategi, cara baru dalam transaksi bisnis, cara baru dalam mendengarkan warga dan komunitas, serta cara baru dalam mengorganisasi dan menyampaikan informasi (Pascual, 2003).

Layanan *E-Government* mempengaruhi banyak pihak (*stakeholder*) termasuk masyarakat dan perusahaan, staf pemerintah, pengembang teknologi informasi dan pembuat kebijakan. *stakeholder* yang berbeda memiliki kepentingan dan tujuan yang berbeda, dan faktor-faktor ini yang dapat mempengaruhi adopsi dan keberhasilan layanan *e-Government* (Osman et al., 2014). Penerapan *e-Government* di lembaga pemerintah mengacu kepada fase pengembangan *e-Government* secara nasional, dan disesuaikan dengan kondisi yang ada di setiap lembaga pemerintah mencakup (Inpres No. 3 Tahun 2003):

1. Fase persiapan, yaitu: 1) pembuatan situs *web* pemerintah di setiap lembaga; 2) pendidikan dan pelatihan SDM; 3) penyediaan sarana akses publik; 4) sosialisasi keberadaan layanan informasi elektronik, baik untuk publik maupun penggunaan internal; 5) pengembangan *e-leadership* dan *awareness building*, serta 6) penyiapan peraturan pendukung.
2. Fase pematangan, yaitu: 1) pembuatan situs informasi layanan publik interaktif; dan 2) pembuatan *hyperlink*.
3. Fase pematapan, yaitu: 1) penyediaan fasilitas transaksi secara elektronik; dan 2) penyatuan penggunaan aplikasi dan data dengan lembaga lain (interoperabilitas).
4. Fase pemanfaatan, yaitu: 1) pembuatan berbagai aplikasi untuk layanan G2G, G2B, dan G2C yang terintegrasi; 2) pengembangan proses layanan *e-Gov* yang efektif dan efisien; dan 3) penyempurnaan menuju kualitas layanan terbaik (*best practice*).

2.2. Layanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Semakin tingginya tuntutan masyarakat kepada pemerintah dalam pemberian layanan publik yang berorientasi dan tanggap pada kebutuhan masyarakat, menimbulkan pemikiran tentang model pelayanan yang didasarkan pada sudut pandang kalangan masyarakat dan dunia usaha yang bersifat komprehensif (Rusli, 2006).

Struktur pemerintah yang bersifat hirarkis dan fungsional sering menjadi penghambat masyarakat untuk berhubungan dengan instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhannya. Sehingga perlu dikembangkan model pelayanan publik yang memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan pemerintah. Penerapan model layanan publik yang konvensional dan tidak sesuai dengan kebutuhan akan berdampak terhadap kualitas layanan. Hal ini menjadikan layanan kurang maksimal, optimal dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Sumirah, 2015). Kualitas layanan publik juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah waktu dan kepercayaan (Jati & Dominic, 2009).

Terdapat lima spesifikasi pola penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai berikut (Djunaedi, 2013).

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

2. 3. Integrasi Data

Integrasi data adalah suatu proses menggabungkan atau menyatukan data yang berasal dari sumber yang berbeda dan mendukung pengguna untuk melihat kesatuan data. Proses penggabungan ini dapat terjadi di berbagai jenis bisnis proses suatu institusi baik yang komersil ataupun non komersil. Integrasi data dibutuhkan seiring dengan perkembangan organisasi dan meningkatnya bisnis proses pada institusi tersebut yang saling membutuhkan data-data dan informasi dari divisi atau unit-unit yang berada pada organisasi tersebut (Sugiarto & Fajarhati, 2008). Menurut

Purnamasari, Integrasi data adalah suatu proses menggabungkan menyatukan data yang berasal dari sumber yang berbeda dan mendukung pengguna untuk melihat kesatuan data. Integrasi data dibutuhkan seiring dengan perkembangan organisasi dan meningkatnya bisnis proses pada institusi tersebut yang membutuhkan data dan informasi dari divisi atau unit-unit yang berada pada organisasi tersebut (Purnamasari, 2008).

2. 4. Konsep Web Service

Menurut Edhy Sutanta (Sutanta & Mustofa, 2014), *Web service* adalah sebuah *software* yang dirancang untuk mendukung interoperabilitas interaksi mesin-ke-mesin melalui sebuah jaringan. *Web service* secara teknis memiliki mekanisme interaksi antar sistem sebagai penunjang interoperabilitas, baik berupa agregasi (pengumpulan) maupun sindikasi (penyatuan). *Web service* memiliki layanan terbuka untuk kepentingan integrasi data dan kolaborasi informasi yang bisa diakses melalui internet oleh berbagai pihak menggunakan teknologi yang dimiliki oleh masing-masing pengguna. Sekalipun mirip dengan *Application Programming Interface* (API) berbasis *web*, *web service* lebih unggul karena dapat dipanggil dari jarak jauh melalui internet. Pemanggilan *web service* bisa menggunakan bahasa pemrograman apa saja dan dalam *platform* apa saja, sementara API hanya bisa digunakan dalam *platform* tertentu. *Web service* dapat dipahami sebagai *Remote Procedure Call* (RPC) yang mampu memproses fungsi-fungsi yang didefinisikan pada sebuah aplikasi *web* dan mengekspos sebuah API atau *User Interface* (UI) melalui *web*. Kelebihan *web service* adalah: 1) lintas *platform*, 2) *language independent*, 3) jembatan penghubung dengan *database* tanpa perlu *driver database* dan tidak harus mengetahui jenis DBMS, 4) mempermudah proses pertukaran data, serta 5) penggunaan kembali komponen aplikasi.

Berdasarkan konsep hubungan dan penyampaian informasi, *web service* dikembangkan melalui empat model arsitektur, masing-masing berorientasi pada *message*, *action*, *resource*, dan *policy*. Pengembangan model yang diturunkan berdasarkan orientasi pada *action* (*Service Oriented Model/SOM*) menghasilkan *Services Oriented Architecture* (SOA), yaitu model arsitektur berbasis layanan. Sementara pengembangan model yang diturunkan berdasarkan orientasi pada *resource* (*Resource Oriented Model/ROM*) menghasilkan *Resource Oriented Architecture* (ROA), yaitu model arsitektur berbasis sumberdaya informasi.

Dalam perkembangannya, model *web service* memiliki dua metode yang berorientasi pada layanan dan sumberdaya informasi, yaitu: SOAP (*Simple Object Access Protocol*) dan REST (*REpresentational State Transfer*). Implementasi model SOA telah banyak dilakukan dan dikembangkan oleh banyak *vendor* (misal: Microsoft, Sun dan IBM, melalui dukungan *platform* infrastruktur .Net dan Java). Proses layanan dengan arsitektur SOAP memiliki tiga komponen utama, yaitu: 1) *service provider*, 2) *service requester*, dan 3) *service broker*, serta komponen pendukung yaitu: 1) XML, 2) SOAP-XML (terdiri atas

header dan body), 3) WSDL, serta 4) UDDI. Metode REST telah dikembangkan oleh yang didasari oleh empat prinsip utama teknologi, yaitu: 1) *Resource identifier through Uniform Resource Identifier (URI)*, 2) *uniform interface* (sumberdaya CRUD menggunakan operasi PUT, GET, POST, dan DELETE), 3) *self-descriptive messages* (sumberdaya tidak terikat sehingga dapat mengakses konten HTML, XML, PDF, JPEG, plain text, meta data, dll), serta 4) *stateful interactions through hyperlinks* (bersifat *stateless*). Metode REST lebih sederhana karena menggunakan format standar (HTTP, HTML, XML, URI, MIME), namun jika diperlukan proses pertukaran data, maka konten berupa teks dari hasil eksekusi *web service* dapat diolah dalam format teks (seperti XML atau HTML) dengan menggunakan utilitas komunikasi data berupa koneksi *socket* protokol HTTP. Utilitas ini umumnya tersedia dalam pustaka komunikasi pada bahasa pemrograman (seperti Java, Visual Basic, Delphi, PHP, ASP, dan JSP).

Model *web service* memberikan layanan untuk proses pertukaran data antar sistem informasi yang merupakan bentuk implementasi konsep interoperabilitas. Model layanan *web service* setidaknya melibatkan dua hal penting, yakni: 1. Problem utama pada format data. Selama ini problem ini diselesaikan menggunakan format netral yaitu XML, yaitu sebuah format dokumen yang mampu menjelaskan struktur dan semantik (makna) dari data yang dikandung oleh dokumen, lebih fokus pada substansi data, struktur data dan semantik data yang ditransfer tidak "hilang", dan telah menjadi standar *de facto* pertukaran data antar sistem.

2. 5. Resource Orchestration

Sumber daya yang kadang dikenal dengan istilah aset didefinisikan sebagai segala sesuatu berwujud atau tidak berwujud yang dapat digunakan dalam proses bisnis dari suatu institusi untuk memproduksi dan mengembangkan produk dan menawarkan layanan kepada pihak lain (Wade & Hulland, 2004). Menurut Wade dan Hulland, ada tiga atribut sumber daya yang membantu sebuah institusi mampu bersaing dengan institusi lain adalah *value*, *rarity*, and *appropriability*. Menurut Mahdieh Taher, Dalam proses pelaksanaan layanan berbasis teknologi informasi, berbagai jenis sumber daya yang ada dan memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan layanan. Meskipun demikian, sumber daya berdampak dan saling mempengaruhi satu sama lain dan di lebih luas sifat mudah terpengaruh pandangan sumber daya dapat mengubah resultan sumber daya. Kami mengusulkan orkestrasi sumber daya jangka menjelaskan hasil dari semua sumber daya sebagai konsep bersatu, apalagi, untuk menyelidiki sifat mudah terpengaruh sumber daya dalam orkestrasi ini.

Kata orkestrasi yang awalnya berasal dari literatur musik; Harvard Kamus Musik mendefinisikan sebagai "Seni mempekerjakan, dalam komposisi instrumental, berbagai instrumen sesuai dengan (a) sifat masing-masing dan (b) konsep komposer dari efek nyaring karyanya. Ini melibatkan pengetahuan detail dari mekanisme bermain setiap instrumen, jangkauan, kualitas nada, kenyaringan,

keterbatasan, dll. Menurut definisi ini, masing-masing instrumen memiliki semacam sendiri dari karakteristik seperti rentang, kualitas, kenyaringan, dan keterbatasan, yang menghasilkan suara tertentu dalam sebuah orkestra. Bahkan, ketika semua instrumen menghasilkan suara bersama-sama, itu membuat orkestra unik. Apa yang lebih penting dalam seni musik adalah resultan dari suara bukan dari satu suara. Pada dasarnya, konsep ini mirip dalam sebuah proyek TI dalam suatu organisasi ketika masing-masing sumber daya bertindak sebagai satu instrumen dan keberhasilan proyek lebih bergantung pada hasil keseluruhan berbagai sumber termasuk TI dan sumber daya non-IT. Kami mendefinisikan orkestrasi sumber daya sebagai pengaturan sumber daya organisasi yang memimpin organisasi untuk melakukan sebuah proyek TI. Sumber daya orkestrasi menggarisbawahi sifat mudah terpengaruh sumber daya dan saling melengkapi. Selain itu, menjelaskan berbagai efek seperti meningkatkan efek, efek masking, dan menciptakan efek jenis sumber daya pada satu sama lain. Seperti disebutkan sebelumnya, analogi untuk orkestrasi sumber daya dapat orkestrasi musik, yang merupakan seni menulis untuk sebuah orkestra (Dwivedi K. & Wade R., 2012).

3. Metodologi

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan lembar pertanyaan (kuesioner) yang respondennya adalah operator komputer (petugas layanan) yang berada di lingkungan pemerintah Kabupaten Lombok Timur yang dipandu dengan wawancara. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner yang didistribusikan kepada operator komputer selaku petugas layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Timur berupa kuesioner tertutup dengan menggunakan skala Likert 1-3 (tidak setuju, kurang setuju, setuju). Responden akan memilih satu jawaban yang menghasilkan jenis data berskala ordinal atau *likert* (Sarwono, 2006). Menurut Kinner dalam Umar (H. Umar, 2013), skala *likert* terkait dengan sikap pernyataan seseorang atas sesuatu hal seperti setuju-tidak setuju, senang-tidak senang dan baik-baik saja.

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber informasi yang mempunyai korelasi dengan integrasi data dan layanan publik seperti studi literatur dari para peneliti terdahulu melalui artikel, jurnal, kajian ilmiah dan buku teks sebagai data dukung tambahan. Dokumentasi data teks dalam tulisan ini menggunakan bantuan *software* aplikasi *Microsoft Word* sedangkan pengolahan data mentah (*raw data*) hasil kuesioner (daftar pertanyaan) menggunakan *software* aplikasi *Microsoft Excel*.

Setelah kuesioner tersusun, maka dilakukan uji coba kuesioner. Hal ini berguna untuk melihat apakah ada pertanyaan yang tidak dimengerti oleh responden. Apabila responden mampu memahami dan menjawab butir-butir pertanyaan yang ada pada kuesioner dengan atau tanpa dipandu maka kuesioner dapat langsung digunakan pada

penelitian. Sedangkan apabila ada kesalahan interpretasi dan ada pertanyaan yang kurang dimengerti saat uji coba, maka akan dilakukan perbaikan kuesioner.

Agar penelitian dapat berjalan secara sistematis dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian tentang urgensi integrasi data untuk layanan publik dalam percepatan penerapan *e-government* di Kabupaten Lombok Timur, ada beberapa tahapan yang akan di laksanakan, yaitu:

- 1) Mendokumentasi proses layanan publik yang sedang diterapkan pada saat ini untuk keperluan analisis selanjutnya. Beberapa hal yang dilakukan dalam fase ini adalah:
 - (a). Melakukan observasi awal yaitu mencari informasi tentang gambaran umum struktur organisasi dan kondisi proses layanan yang ada.
 - (b). Observasi lapangan dan wawancara yaitu untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam tentang kondisi yang ada dilapangan, harapan dan keinginan dalam proses layanan publik. Narasumber wawancara adalah beberapa pejabat eselon di lingkup pemerintah daerah Kabupaten Lombok Timur. Sedangkan responden *survey* adalah pegawai dan operator komputer sebagai petugas pelayanan publik. Observasi lapangan dilakukan untuk mengamati konsep layanan yang dilakukan oleh petugas layanan.
 - (c). Analisis kebutuhan yaitu menganalisis data-data yang dibutuhkan dalam penelitian, yang di dapat dari pengumpulan data sehingga kebutuhan akan data sumber dapat terpenuhi.
 - 2) Menganalisis proses layanan publik yang telah didokumentasikan sebelumnya. Dari hasil dokumentasi, diperoleh data mengenai prosedur layanan publik.
 - 3) Melakukan analisis konsep layanan publik solusi efektif yang akan diterapkan dalam pelayanan.
 - 4) Mencari dan menetapkan solusi permasalahan dari layanan publik yang ada saat ini.
- Membuat kesimpulan penelitian yang diharapkan akan memenuhi tujuan penelitian.

4. Hasil dan Pembahasan

Responden dalam penelitian ini adalah petugas layanan (operator komputer) di lingkungan Kabupaten Lombok Timur untuk menguji pandangan pemerintah khususnya petugas layanan dan operator komputer terhadap urgensi integrasi data dalam membantu efektifitas proses layanan publik. Beberapa indikator yang di survey dalam pertanyaan dalam kuesioner ini adalah sebagai berikut.

1. Eksistensi dan peranan data sebagai aset atau sumber daya (*resource*) dalam pencapaian tujuan institusi;
2. Urgensi data masing-masing institusi dan kesiapan institusi untuk membagi dan bertukar data dengan institusi lain sebagai indikasi bahwa data merupakan bagian dari kebutuhan institusi lain;
3. Evaluasi terhadap kesiapan infrastruktur pendukung dalam proses pertukaran dan *sharing* data;

4. Komitmen pengambil kebijakan (pimpinan) terhadap konsep layanan berbasis teknologi informasi;
5. Besaran alokasi anggaran layanan berbasis teknologi informasi sebagai perwujudan komitmen pengambil kebijakan (pimpinan);
6. Tingkat intensitas komunikasi antar pengambil kebijakan (pimpinan) dalam penerapan dan pengembangan layanan berbasis teknologi informasi;
7. Dampak kemudahan akses dan pertukaran data dalam proses layanan dapat mengurangi volume pekerjaan petugas layanan;
8. Akses data dari sumber data secara langsung mampu meningkatkan validitas data dalam proses pelayanan;
9. Integerasi data merupakan suatu solusi yang selayaknya diterapkan dalam proses layanan sehingga meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan.

Survey dilakukan terhadap responden sebagai petugas layanan dan operator komputer dalam proses layanan dengan daftar pertanyaan dan hasil seperti yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil kuesioner tentang urgensi integrasi data dalam proses layanan publik.

No	Pertanyaan	Jawaban		
		S (%)	KS (%)	TS (%)
1.	Data yang dimiliki oleh SKPD anda merupakan aset dan sumber daya yang cukup berperan dalam pencapaian tujuan SKPD	80	12	8
2.	Data yang dimiliki oleh SKPD anda sering menjadi kebutuhan SKPD lain	84	12	4
3.	Data yang dimiliki oleh SKPD anda boleh di akses langsung atau dimanfaatkan oleh SKPD lain	60	32	8
4.	Infrastruktur yang dimiliki oleh SKPD anda cukup memadai untuk dukungan akses data dari SKPD lain	36	24	40
5.	Komitmen pengambil kebijakan (pimpinan) SKPD anda cukup mendukung penerapan layanan berbasis teknologi informasi	32	52	16
6.	Alokasi anggaran untuk layanan berbasis teknologi informasi di SKPD anda cukup memadai	36	52	12
7.	Intensitas komunikasi antar pengambil kebijakan (pimpinan) ditingkat SKDP dalam penerapan dan pengembangan layanan berbasis teknologi informasi sudah cukup	28	56	16
8.	Kemudahan akses data yang anda perlukan dari SKPD lain untuk mengurangi volume entri data dalam proses pelayanan	56	28	16
9.	Mengakses data dari SKPD yang mengeluarkan data yang diperlukan dalam proses layanan dapat meningkatkan validitas data	84	4	12
10.	Akses data antar SKPD sudah selayaknya dilakukan untuk mempercepat dan efektifitas layanan	72	24	4

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar kepada petugas layanan seperti disajikan pada Tabel 1, maka tampak bahwa :

1. Sebagian besar responden baik masyarakat dan petugas layanan menyatakan bahwa data merupakan aset dan sumber daya yang sangat berperan dalam proses pencapaian tujuan institusi. Hal ini ditunjukkan dengan hasil kuesioner bahwa "Data yang dimiliki oleh SKPD anda merupakan aset dan sumber daya yang cukup berperan dalam pencapaian tujuan SKPD" responden yang menyatakan "Setuju" sebesar 80%, "Kurang Setuju sebesar" 12% dan "Tidak Setuju" sebesar 8%.
2. Sebagian besar petugas layanan dan Operator menyatakan bahwa data yang dimiliki oleh SKPD-nya sering dibutuhkan dan menjadi kebutuhan SKPD lain, hal ini ditunjukkan responden yang menyatakan "Setuju" sebesar 84%, "Kurang Setuju sebesar" 12% dan "Tidak Setuju" sebesar 4%.
3. Pada dasarnya mengakses dan memanfaatkan data SKPD lain secara langsung tidak dipermasalahkan oleh masing-masing SKPD, karena 60% responden menyatakan "Setuju", walaupun 32% responden menyatakan "Kurang Setuju" dan 8% menyatakan "Tidak Setuju".
4. Infrastruktur dianggap masih menjadi masalah dalam *sharing* data antar SKPD kerana hasil kuesioner 40% responden menyatakan infrastruktur masih kurang memadai dalam mendukung akses data antar SKPD, meskipun 36% responden menyatakan "Setuju" dan 24% responden menyatakan "Kurang Setuju" terhadap bahwa dukungan akses data sudah memadai.
5. Komitmen pimpinan dalam mendukung penerapan layanan publik berbasis teknologi informasi masih kurang karena 52% responden menyatakan "Kurang Setuju" terhadap penerapan layanan berbasis teknologi informasi, 32% responden menyatakan bahwa pimpinan cukup memiliki komitmen dan 16% responden menyatakan bahwa pimpinan tidak memiliki komitmen.
6. Penerapan layanan berbasis teknologi informasi masih kurang menjadi perhatian pemerintah dibuktikan dengan alokasi anggaran masih cukup rendah berdasarkan hasil kuesioner 52% responden menyatakan alokasi anggaran masih rendah dalam penerapan konsep berbasis teknologi informasi, 32% responden menyatakan alokasi anggaran sudah cukup dan 12% responden menyatakan "Tidak Setuju".
7. Tingkat intensitas komunikasi pimpinan dalam SKPD dalam penerapan layanan berbasis teknologi informasi masih kurang, hal ini tampak dari kuesioner bahwa 56% responden menyatakan "Kurang Setuju", 28% responden menyatakan "Setuju" dan 16% responden menyatakan "Tidak Setuju".
8. Kemudahan akses data yang dibutuhkan dari SKPD lain secara langsung dapat mengurangi volume entri data dalam proses layanan, berdasarkan 56% responden menyatakan "Setuju", 28% responden menyatakan "Kurang Setuju" dan 16% responden menyatakan "Tidak Setuju".
9. Validitas data dalam proses layanan dapat ditingkatkan dengan mengakses data yang diperlukan

dari SKPD lain secara langsung. Hal ini tampak pada hasil kuesioner bahwa 84% responden menyatakan validitas meningkat, 4% responden "Kurang Setuju" dan 12% responden "Tidak Setuju".

10. Saling akses data antar SKPD sudah dapat mempercepat dan meningkatkan efektifitas layanan berdasarkan hasil kuesioner bahwa 72% responden menyatakan "Setuju", 24% responden menyatakan "Kurang Setuju" dan 4% responden menyatakan "Tidak Setuju".

Hasil yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa pejabat eselon pemerintah daerah dan petugas layanan, secara umum dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan publik masih belum maksimal dicanangkan oleh pemerintah daerah disebabkan karena masih rendahnya komitmen pengambil kebijakan terhadap penerapan teknologi informasi. Konsep integrasi data dianggap sangat ideal dalam proses layanan publik untuk validitas data dan efektifitas layanan, namun infrastruktur pendukung yang belum memadai untuk proses penerapannya. Hal ini dibuktikan dengan masih kurangnya perhatian pemerintah terhadap alokasi anggaran bidang teknologi informasi, pelatihan sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi, pembuatan regulasi pendukung teknologi informasi sebagai penopang layanan publik.

Konsep pemberian layanan data dari sebuah SKPD dapat ditampilkan sebagai berikut :

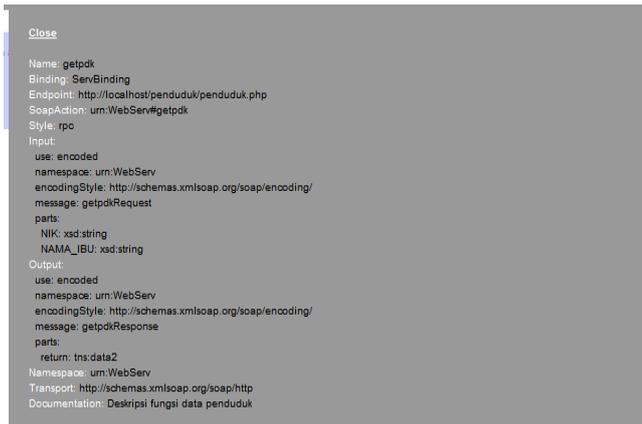
```
<definitions
targetNamespace="urn:WebServ"><types><xsd:schema
targetNamespace="urn:WebServ"><xsd:import
namespace="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/"><xsd:import
namespace="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/"><xsd:complexType name="data2"><xsd:all><xsd:element name="NIK"
type="xsd:string"/><xsd:element name="NAMA"
type="xsd:string"/><xsd:element name="TGL_LHR"
type="xsd:string"/><xsd:element name="NAMA_IBU"
type="xsd:string"/><xsd:element name="NAMA_AYAH"
type="xsd:string"/><xsd:element name="NAMA_KEC"
type="xsd:string"/></xsd:all></xsd:complexType></xsd:schema></types><message name="getpdkRequest"><part
name="NIK" type="xsd:string"/></message><message name="getpdkResponse"><part name="return"
type="tns:data2"/></message><portType name="ServPortType"><operation name="getpdk"><documentation>Deskripsi fungsi data penduduk</documentation><input message="tns:getpdkRequest"/><output message="tns:getpdkResponse"/></operation></portType><binding name="ServBinding"
type="tns:ServPortType"><soap:binding style="rpc"
transport="http://schemas.xmlsoap.org/soap/http"/><operation name="getpdk"><soap:operation
soapAction="urn:WebServ#getpdk"
style="rpc"/><input><soap:body use="encoded"
```

```

namespace="urn:WebServ"
encodingStyle="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/" />
</input><output><soap:body use="encoded"
namespace="urn:WebServ"
encodingStyle="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/" />
</output></operation></binding><service name="Serv"><port
name="ServPort" binding="tns:ServBinding"><soap:address
location="http://localhost/integrasi_data/penduduk.php" /></por
t></service></definitions>

```

Gambar 1. Kode Service data Dinas Kependudukan



Gambar 2. Service Data Kependudukan

4. 1. Revitalisasi E-Government

Memperhatikan berbagai kondisi pelaksanaan program *e-gov* di daerah setempat, maka langkah untuk merevitalisasi *egov* Indonesia sudah tidak bisa ditunda lagi. Banyaknya dana yang sudah dihabiskan tidak sebanding dengan hasil yang diperoleh. Namun pelaksanaan proses revitalisasi juga tidak bisa dilakukan dengan tergesa-gesa dan tanpa konsep yang jelas. Revitalisasi yang dimaksudkan adalah serangkaian tindakan perencanaan dan penataan-ulang program *egov* yang disesuaikan kembali dengan target pembangunan nasional dan sektor telematika dengan mengindahkan prinsip-prinsip dasar serta proses pentahapan *egov* tanpa menya-nyaiakan kondisi eksisting yang sudah dicapai.

Beberapa langkah yang bisa diambil dalam waktu dekat adalah sebagai berikut (Satriya, 2006).

Pertama, mensikronkan target-target pembangunan nasional dalam sektor telematika dengan beberapa program *egov* yang akan dilaksanakan di seluruh lembaga dan departemen. Langkah ini sekaligus sebagai proses evaluasi program *e-gov* yang pernah dijalankan di semua tingkatan.

Kedua, meningkatkan pemahaman masyarakat, pelaku ekonomi swasta, termasuk pejabat pemerintahan atas potensi yang dapat disumbangkan program *e-gov* dalam mencapai target pembangunan nasional dan sektor telematika.

Ketiga, menyelesaikan berbagai program utama *egov* yang belum berhasil dilaksanakan, dan menyusun prioritas program *egov* yang dapat menciptakan lapangan kerja

serta membantu penegakan praktek *good governance* dalam berbagai pelayanan publik.

Keempat, menambah akses dan jangkauan infrastruktur telematika bagi semua kalangan untuk mengutamakan pemanfaatan *egov* dalam segala aktifitas sosial ekonomi masyarakat. Termasuk dalam hal ini adalah menetapkan struktur tarif yang transparan dan terjangkau buat semua kalangan. Jika perlu dapat saja diberlakukan diferensiasi tarif untuk semua aplikasi *egov*.

Kelima adalah alokasi dana *egov* perlu ditingkatkan yang disesuaikan dengan tahapan yang telah dicapai. Dana bisa berasal dari, RAPBN, kerjasama internasional atau juga dari swasta nasional.

Terakhir, menetapkan hanya beberapa aplikasi *e-gov* sebagai pilihan sebagai contoh sukses yang menjadi prioritas pembangunan dan pengembangan sehingga terjadi efisiensi dalam pemberian pelayanan publik.

Evaluasi dan revitalisasi *egov* juga sangat diperlukan mengingat seperti diingatkan Kabani (2006) bahwa adalah suatu keharusan untuk melakukan proses perencanaan secara hati-hati dan untuk melakukan *streamlining* berbagai proses *off-line* sebelum melanjutkannya menjadi proses *on-line*. Sebagai tambahan, juga sangat penting diperhatikan agar instansi pemerintah untuk tidak melakukan proses otomatisasi berbagai inefisiensi. Revitalisasi *e-gov* ini semakin dirasakan perlu ketika kita harus juga mempersiapkan diri menyambut berbagai perkembangan baru dalam globalisasi industri dan perdagangan dunia. Berbagai perkembangan teknologi telematika yang semakin konvergen juga membuat pemerintah harus terus menyiapkan berbagai regulasi dan kebijakan antisipatif dalam penyelenggaraan *e-gov* di berbagai sektor.

4. 2. Kendala Penerapan Teknologi Informasi

Keberhasilan penerapan sistem layanan publik berbasis teknologi informasi (TI) pada pemerintah daerah tidaklah mudah. Banyak faktor yang menyebabkan kegagalan implementasi layanan publik berbasis teknologi informasi, antara lain:

1. Masih rendahnya komitmen dan pemahaman pengambil kebijakan terkait penerapan teknologi informasi sebagai penopang kinerja daerah dalam bingkai penerapan *e-government* sehingga fokus pemerintah dalam membuat regulasi atau aturan perundang-undangan untuk mendukung penerapan teknologi informasi masih kurang.
2. Belum maksimalnya pengembangan organisasi dan tata kerja yang mendukung penerapan teknologi informasi yang dipicu sekaligus memicu praktek percaloan layanan dan pungutan liar tumbuh subur.
3. Pengalokasian dana atau anggaran penerapan teknologi informasi belum menjadi prioritas dan sering diarahkan untuk kegiatan lain menyebabkan infrastruktur teknologi informasi belum memadai.
4. Egoitas sektoral satuan kerja pemerintah daerah terhadap kepemilikan data dan informasi yang

disebabkan oleh rendahnya budaya berbagi informasi dan persepsi pemerintah terhadap data dan informasi sebagai aset daerah masih rendah.

5. Pemerintah daerah masih menutup diri untuk melakukan kerjasama dan koordinasi dengan pihak lain (akademisi dan swasta) dalam menentukan arah pengembangan teknologi informasi daerah yang lebih baik.
6. Resistansi terhadap perubahan dan belum terciptanya budaya meneruskan program (*roadmap*) penerapan teknologi informasi yang telah direncanakan dan diprogramkan oleh pemerintah sebelumnya (ganti rezim ganti kebijakan).

Kepercayaan dan perhatian pemerintah terhadap sumber daya (*resource*) lokal bidang teknologi informasi masih rendah sehingga menyebabkan kelangkaan SDM bidang teknologi informasi yang handal.

5. Penutup

Data sebagai salah satu sumber daya (aset) dalam pencapaian tujuan SKPD sangat dibutuhkan. Ketergantungan suatu SKPD terhadap data yang dimiliki SKPD lain dalam proses layanan menuntut perlunya sebuah metode yang mudah dalam proses akses data. Integrasi data sebagai proses menggabungkan atau menyatukan data yang berasal dari sumber yang berbeda dan mendukung pengguna untuk melihat kesatuan data sangat diperlukan sebagai metode penyelesaian kebutuhan data. Integrasi data dalam proses layanan publik akan mampu meningkatkan efektifitas layanan karena dapat mengurangi volume entri data, meningkatkan validitas data dan data yang diolah menjadi lebih akurat dikarenakan setiap data yang ada memiliki sinkronisasi data dengan data lainnya. Pelayanan publik dengan pemanfaatan data yang akurat memiliki nilai informasi lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan yang tidak memiliki akurasi data yang baik. Infrastruktur dan alokasi anggaran untuk mendukung penerapan integrasi data dalam proses layanan masih minim dan belum memadai karena dianggap belum menjadi prioritas. Memang proses ini membutuhkan waktu yang cukup lama, tetapi dengan analisis kebutuhan standar pelayanan dan tekad yang kuat, baik dari pihak manajemen dan teknis untuk melakukan proses integrasi ini akan mampu dilakukan dengan baik dan benar, sehingga kedepannya proses integrasi data dapat mendukung akuntabilitas institusi dalam pencapaian tujuan. Komitmen dan tingkat intensitas komunikasi pengambil kebijakan dalam penerapan integrasi data dalam proses layanan publik menjadi dukungan utama.

References

- [1] Djunaedi, A. (2013). Manajemen Pelayanan Informasi, Jurusan Teknik Arsitektur & Perencanaan FT UGM, Yogyakarta.
- [2] Dwivedi K., & Wade R. (2012). *Information Systems Theory*.
- [3] H. Umar. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis: Edisi Kedua*. Jakarta: Rajawali Press.
- [4] Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service Oleh: Erick S. Holle. *Sasi*, 17(3), 21–30.
- [5] Jati, H., & Dominic, D. D. (2009). Quality Evaluation of E-Government Website Using Web Diagnostic Tools : Asian Case. doi:10.1109/ICIME.2009.147
- [6] Jazi Eko Istiyanto, E. S. (2012). Model Interoperabilitas Antar Aplikasi E-Government.
- [7] Jiahua, T., Shizhong, T., & Xiangping, M. A. (2009). The Model about “ One-stop ” E-government Service Integration. *IEEE*, 09(978-1-4244-4639), 1–4.
- [8] Osman, I. H., Dean, A., Anouze, A. L., Hindi, N. M., Irani, Z., & Lee, H. (2014). I-MEET FRAMEWORK FOR THE EVALUATION E- GOVERNMENT SERVICES FROM ENGAGING STAKEHOLDERS ' PERSPECTIVES, 1(June), 17–29.
- [9] Pascual. (2003). e-Government, e- Asean Task Force UNDP-APDIP.
- [10] Purnamasari, S. D. (2008). Web Service Sebagai Solusi Integrasi Data, 1–14.
- [11] Rusli, B. (2006). One Stop Service. Alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif. dan Terpadu.
- [12] Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [13] Satriya, E. (2006). PENTINGNYA REVITALISASI E-GOVERNMENT Asisten Deputy 5 / V Deputy Bidang Koordinasi Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Gedung Induk , Lt III Jl . Lapangan Banteng Timur 2-4 , Jakarta , 10710 , Indonesia, 38–43.
- [14] Sio, C., Lai, K., & Pires, G. (2010). Testing of a Model Evaluating e-Government Portal Acceptance and Satisfaction. *Academic Conferences*, 13(1), 35–46.
- [15] Sugiarto, M., & Fajarhati, P. (2008). Implementasi Integrasi Data Antar Sistem Informasi Untuk Mendukung Decision Support System, 2008.
- [16] Sumirah. (2015). *Perancangan Sistem Layanan Publik Pemerintah Daerah Berbasis One Stop Service*. UGM Yogyakarta.
- [17] Sutanta E., M. K. (2012). Strategi Pengembangan Web Service Untuk Integrasi Inter Sistem E-Government Di Pemerintah Kabupaten Bantul Yogyakarta. *SISFOTENIKA*, 1–5.
- [18] United, N. (2010). E-Government Survey 2010.
- [19] UU No. 25 Tentang Tentang Pelayanan Publik. (2009). Tentang Pelayanan Publik.
- [20] Wade & Hulland. (2004). Review: The resource-based view and information systems research: Review, extension, and suggestions for future research. *Management Information Systems Quarterly*.
- [21] World Bank Group. (2002). Definition of e-Government,” Retrieved from <http://www-wds.worldbank.org>. Retrieved from World Bank Group, “Definition of e-Government,” Retrieved from http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2005/04/13/000090341_20050413152954/Rendered/PDF/320450egovhandbook01public1200211114.pdf.