

**PENGABDIAN PADA MASYARAKAT**

**KEBIJAKAN PELAYANAN ON LINE MELALUI  
PROGRAM E-GOVERNMENT**

OLEH :

DR. MALIK, M.Si

DOSEN FISIP  
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Pengabdian : Sosialisasi Kebijakan Pelayanan on line melalui program e-Government Di Desa Kelawi dan Desa Trans Tanjung Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan.

1. Ketua Pengabdian :
- a. Nama Lengkap : Dr. Malik, M.Si
  - b. NIDN : 0916106602
  - c. Jabatan Fungsional : Lektor (tmt. 11 September 2011)
  - d. Pangkat : III/d (tmt. 13 Oktober 2012)
  - e. Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
  - f. Nomor HP : 081322313665
  - g. Alamat e-Mail : [malik@ac.id](mailto:malik@ac.id)
2. Anggota : 2 orang Mahasiswa
3. Biaya : Rp. 10.000.000,-

Bandar Lampung, 2 Mei 2018

Mengetahui:

Dekan FISIP

Universitas Bandar Lampung,

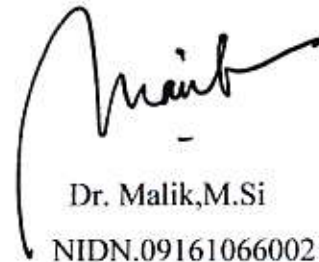
Ketua ,



**UBL**  
SOLUTION FOR INDENT AND PROIZE

Dr. Fadi Lustiadi, M.Si

NIDN. 0208126201



Dr. Malik, M.Si  
NIDN.09161066002

Menyetujui :

~~Dr.~~ Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Universitas Bandar Lampung

Kepala,



**UBL**  
SOLUTION FOR INDENT AND PROIZE

Dr. Hendri Dunan, SE.,MM

NIDN. 0230096501



**UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT**  
**( LPPM )**

Jl. Z.A. Pagar Alam No : 26 Labuhan Ratu, Bandar Lampung Telp: 701979  
E-mail : lppm@ubl.ac.id

---

SURAT KETERANGAN

Nomor : 138 / S.Ket / LPPM-UBL / VIII / 2018

Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat ( LPPM ) Universitas Bandar Lampung dengan ini menerangkan bahwa :

- |                                 |                            |
|---------------------------------|----------------------------|
| 1. Nama                         | : Dr. Malik.,M.Si          |
| 2. NIDN                         | : 0916106602               |
| 3. Tempat, tanggal lahir        | : Kendari, 16 Oktober 1966 |
| 4. Pangkat, golongan ruang, TMT | : Pembina, III/D           |
| 5. Jabatan, TMT                 | : Lektor                   |
| 6. Bidang Ilmu                  | : Ilmu Administrasi Publik |
| 7. Jurusan / Program Studi      | : Ilmu Administrasi Publik |
| 8. Unit Kerja                   | : Fakultas FISIP UBL       |

Telah Melaksanakan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan judul  
**:"Sosialisasi Kebijakan Pelayanan online melalui program e-Government di Desa Kelawi dan Dfesa Trans Tanjung Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan".**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 06 Februari 2018

Kepala LPPM-UBL

Dr. Hendri Dunan, SE., M.M

Tembusan:

1. Rektor UBL ( sebagai laporan )
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

SURAT TUGAS

Nomor : 213 /U/UBL/V/2018



Sesuai dengan program kerja Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Bandar Lampung tahun 2018, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bandar Lampung, menugaskan kepada :

N a m a : Dr. Malik, M.Si  
Jabatan Akademik : Lektor  
Pekerjaan : Dosen tetap Fisip Universitas Bandar Lampung  
Alamat : Jl. Sukardi Hamdani Gg. Palapa II Lk. II Labuhan Ratu.

Untuk mengadakan kegiatan penyuluhan yang diselenggarakan di Desa Kelawi Kecamatan Bakauheni pada tanggal 4 s/d 5 Juni 2018, dengan judul Sosialisasi Kebijakan pelayanan on line melalui program e-Government.

Demikian Surat Tugas ini agar dapat dilaksanakan dengan baik serta penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Bandar Lampung  
Pada tanggal : 31 Mei 2017  
Dekan FISIP UBL,



Dr. Yadi Lustiadi, M.Si

SURAT TUGAS

Nomor : **23**U/UBL/VI/2018

Sesuai dengan program kerja Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Bandar Lampung tahun 2018, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bandar Lampung, menugaskan kepada :

N a m a : Dr. Malik, M.Si  
Jabatan Akademik : Lektor  
Pekerjaan : Dosen tetap Fisip Universitas Bandar Lampung  
Alamat : Jl. Sukardi Hamdani Gg. Palapa II Lk. II Labuhan Ratu.

Untuk mengadakan kegiatan Pelatihan/penyuluhan yang diselenggarakan di Desa Trans Tanjung Kecamatan Bakauheni pada tanggal 6 s/d 7 Juni 2018, dengan judul Kebijakan Kebijakan Pelayanan On Line melalui Program e-Government.

Demikian Surat Tugas ini agar dapat dilaksanakan dengan baik serta penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Bandar Lampung  
Pada tanggal : 28 Mei 2018  
Dekan FISIP UBL,



Dr. Yadi Lustiadi, M.Si



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN  
KECAMATAN KATIBUNG  
DESA TRANS TANJUNGAN**

---

**SURAT KETERANGAN  
No. 48/TT//2016**

Yang bertanda tangan di Bawah ini, kepala Desa Trans Tanjungan Kecamatan Katibung menerangkan bahwa:

N a m a : Dr. Malik, M.Si

Pekerjaan : Dosen FISIP Universitas Bandar Lampung

Alamat : Jl. Sukardi Hamdani Gg. Palapa II/LK II Labuhan Ratu

Telah mengadakan Pengabdian/penyuluhan tentang Kebijakan Pelayanan On Line melalui Program e-Government, di Desa Trans Tanjungan, Kecamatan Katibung, Kabupaten Lampung Selatan, dimulai pada tanggal 6 s/d 7 Juni 2018.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya



Trans Tanjungan, 8 Juni 2018

Kepala Desa



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN  
KECAMATAN KATIBUNG  
DESA TRANS TANJUNGAN**

---

Nomor : 22/TT/IV/2018  
Lampiran : -  
Perihal : Permintaan Kesediaan Memberikan Pelatihan/Penyuluhan

Kepada Yth : Bapak Dekan Fisip/Univ. Bandar Lampung  
Di-  
Tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Sumaryanto  
Jabatan : Kepala Desa Tanjungan  
Alamat : Desa Trans Tanjungan, Kecamatan Katibung, Kabupaten Lampung Selatan.

Dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu Dosen FISIP Universitas Bandar Lampung, untuk memberikan Materi kegiatan pelatihan/penyuluhan tentang Kebijakan Pelayanan On Line melalui Program e-Government di Desa Trans Tanjungan, Kecamatan Katibung, Kabupaten Lampung Selatan,

Demikian Permohonan ini, atas perkenannya kami ucapkan terima kasih..



Frans Tanjungan, 3 April 2018  
Kepala Desa,







**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN  
KECAMATAN BAKAUHENI  
DESA KELAWI**

Nomor : 241/KL/V/2018  
Lampiran : -  
Perihal : Permintaan Kesediaan Memberikan Pelatihan/Penyuluhan

Kepada Yth : Bapak Dekan Fisip/Univ. Bandar Lampung  
Di-  
Tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Sumaryanto  
Jabatan : Kepala Desa Kelawi  
Alamat : Desa Kelawi, Kecamatan Bauheni, Kabupaten Lampung Selatan.

Dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu Dosen FISIP Universitas Bandar Lampung, untuk memberikan Materi kegiatan pelatihan/penyuluhan tentang Sosialisasi Kebijakan pelayanan on line melalui program e-Government di Desa Kelawi, Kecamatan Bakauheni, Kabupaten Lampung Selatan,

Demikian Permohonan ini, atas perkenannya kami ucapkan terima kasih..

Kelawi, Mei 2018  
Kepala Desa,  
  
SUMARYANTO



## **KATA PENGANTAR**

Judul pengabdian ini adalah Kebijakan Pelayanan On Line Melalui Program E-Government.

Pengabdian ini terutama ingin mensoalisasikan dan menjelaskan hal-hal yang menyangkut Kebijakan Pelayanan On Line Melalui Program E-Government. di Desa Kelawi, dan Desa Trans Tanjung Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan. Adapun tujuan dari Pengabdian ini adalah agar masyarakat dapat mengetahui tentang Kebijakan Pelayanan On Line Melalui Program E-Government.

Hasil Pengabdian menunjukkan bahwa Implementasi kebijakan telah dilaksanakan kepada aparaturnya Desa dan tokoh, agama, tokoh masyarakat serta tokoh pemuda yang ada di Desa Kelawi dan Desa Trans Tanjung Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan. Dengan demikian bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kebijakan Pelayanan On Line Melalui Program E-Government.

Semoga penyuluhan tentang Kebijakan Pelayanan On Line Melalui Program E-Government, dapat bermanfaat.



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN  
KECAMATAN BAKAUHENI  
DESA KELAWI**

---

**SURAT KETERANGAN**  
**No. 47/KL/VI/2018**

Yang bertanda tangan di Bawah ini, kepala Desa Kelawi Kecamatan Bakaheni menerangkan bahwa:

N a m a : Dr. Malik, M.Si  
Pekerjaan : Dosen FISIP Universitas Bandar Lampung  
Alamat : Jl. Sukardi Hamdani Gg. Palapa II/LK II Labuhan Ratu

Telah mengadakan Pengabdian/penyuluhan tentang Sosialisasi Kebijakan pelayanan on line melalui program e-Government, di Desa Kelawi, Kecamatan Bakauheni, Kabupaten Lampung Selatan, dimulai pada tanggal 4 s/d 5 Juni 2018.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Kelawi, 6 Juni 2018

Kepada Desa Kelawi,





## KEBIJAKAN PELAYANAN ON LINE MELALUI PROGRAM E-GOVERNMENT

---

### ABSTRAK

Kebijakan pelayanan dengan sistem on line merupakan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi saat ini melalui program *e-government*, argumentasi pentingnya *e-government*, dan proses pemerintahan berbasis *information and communication technology* (ICT)/teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka efisiensi dan efektivitas pengelolaan urusan publik, antara lain untuk perluasan akses informasi publik, perencanaan pembangunan, pengambilan keputusan, dan pelayanan publik, yang ada saat ini.

Kebijakan pelayanan melalui program e-government tidak lepas dari pemanfaatan teknologi informasi, dengan kata lain, sebelum di bangun e-government maka pemimpin kantor-kantor pemerintah (pusat dan daerah) harus terlebih dahulu mengetahui proses bisnisnya secara mendalam, sebab teknologi informasi lebih bersifat implementasi bukanlah koseptual, sehingga perubahan haruslah berasal dari pimpinan yang mengetahui proses perubahan; dengan demikian maka proses tata kelola teknologi informasi menjadi sangat penting di suatu organisasi pemerintahan, yang disesuaikan saat ini.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan on line yaitu mengkoneksikan pembangunan teknologi di Indonesia bukan hanya sebatas meletakkan infrastruktur informasidankomunikasi disuatu tempat. Namun, lebih jauh lagi, upaya ini menyangkut persoalan mengembangkan budaya baru dalam memperoleh informasi dan berkomunikasi serta mengembangkan kapasitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta memiliki pengetahuan dan kemampuan mengenai bagaimana memanfaatkan perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) ini. Tanpa itu, peningkatan pembangunan dengan layanan akses internet atau TIK lainnya hanyalah upaya yang sia-sia tanpa keberlanjutan dan tidak akan membawa hasil yang diharapkan,yaitu peningkatan pelayanan dengan sistem on line.

Kebijakan penyelenggaraan program e-government sejalan dengan perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental yaitu selain adanya perubahan dari sistem pemerintahan otoriter dan sentralistik menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis, juga telah diterapkannya otonomi daerah. Perubahan yang terjadi menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Sistem manajemen pemerintah yang selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang, harus dikembangkan menjadi sistem manajemen organisasi jaringan yang dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali, dalam memperpendek waktu pelayanan.

Kata Kunci : Kebijakan, Program, Pelayanan.

## 1. Latar Belakang

Program e-government merupakan suatu kegiatan pelayanan dengan pemanfaatan teknologi informasi pada organisasi pemerintahan dapat diartikan sebagai struktur dari hubungan dan proses yang mengarahkan dan mengatur organisasi dalam rangka mencapai tujuannya, dengan memberikan nilai tambah dari pemanfaatan teknologi informasi tersebut sambil menyeimbangkan risiko dibandingkan dengan hasil yang diberikan oleh teknologi informasi dan prosesnya, dalam meningkatkan pelayanan publik.

Infrastruktur yang belum memadai termasuk kurangnya tempat akses umum merupakan tantangan yang lain. Penyediaan pelayanan melalui e-Government perlu didukung oleh tingkat penetrasi internet yang tinggi baik dari rumah tangga ataupun stand/kios umum. Sebagai gambaran pada tahun 2001 penetrasi internet baru mencapai 1,9 juta penduduk atau 7,6 persen dari total populasi Indonesia. Pada tahun 2002 dengan 667.000 jumlah pelanggan internet dan 4.500.000 pengguna komputer dan telepon, persentasi penggunaan internet di Indonesia sangatlah rendah. Tingkat penetrasi yang rendah ini juga merupakan suatu kendala. (Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia/APJII).

Mencermati uraian tersebut dan memperhatikan kondisi yang ada, penerapan e-Government di Provinsi Lampung, menghadapi beberapa tantangan khususnya yang dihadapi oleh organisasi pemerintah. Salah satu diantaranya adalah masalah sumber daya manusia yang belum memadai. Penerapan e-Government di kantor-kantor publik perlu didukung oleh pegawai yang mengerti mengenai teknologi. Yang juga diperlukan adalah pegawai yang mau belajar dan mampu menanggapi perubahan (*manage change*). Teknologi informasi berubah secara cepat sehingga kemauan dalam memberikan pelayananpun dituntut untuk dimiliki setiap pegawai sebagai lembaga publik. Selain itu penerapan e-Government memerlukan perubahan dalam organisasi dan dukungan keterampilan baru.

Menghadapi tantangan tersebut, Pemerintah kiranya perlu melakukan upaya peningkatan kualitas SDM. Perlu diadakannya pengembangan bagi para pegawai pemerintahan mengenai teknologi. Karena teknologi berubah secara cepat maka para pegawai perlu disiapkan juga dengan mental yang mau belajar dan tanggap menganggapi perubahan. Sehubungan dengan kendala kultural (*cultural barriers*) yang ada, kesiapan

Pemerintah Daerah Provinsi Lampung untuk menerapkan e-Government tergantung dari komitmen dari stakeholders dan pegawai publik untuk mau membagi informasi serta memperlakukan masyarakat seperti "pelanggan". Provinsi Lampung juga perlu menata ulang organisasinya yang antara lain dapat dilakukan dengan secara bertahap menghapuskan praktek KKN yang berkontribusi pada kendala budaya dalam rangka pelaksanaan e-Government. Oknum-oknum yang menggunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi yang perlu dicegah. Selain hal tersebut di atas perlu juga kiranya dikaji kebijakan atau policy apa yang digunakan dalam rangka pelaksanaan e-Government di Provinsi Lampung. Kebijakan untuk mengimplementasikan e-Government perlu suatu keseragaman dasar dalam pelaksanaan yang jelas. Selain kebijakan tersebut perlu dipeningkatan kemampuan aparatur atau pegawai dalam menerapkan e-Government di Provinsi Lampung.

## **2. Tujuan Khusus.**

Berkaitan dengan latar belakang tersebut yang telah dikemukakan, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah

1. Mengidentifikasi dan menganalisis kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan melalui program e-government.
2. Membangun dan mengembangkan model (alur dan strategi) pelayanan yang diduga efektif dan efisien, tersusun untuk mengembangkan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan menerapkan pendekatan e-government.

## **3. Urgensi Keutamaan Kegiatan**

Peningkatan sumber daya manusia melalui e-government yang mengindikasikan bahwa seorang pegawai dapat menjadikan dirinya sebagai sumber daya manusia yang handal dan mampu berkompetisi secara global. Untuk itu, dibutuhkan kemampuan dan keterampilan yang tinggi yang melibatkan pemikiran kreatif, kritis, sistematis, logis, dan mampu bekerja sama secara efektif dan efisien. Inilah kompetensi dasar yang harus dimiliki setiap individu pegawai yang merupakan pernyataan minimal tentang pengetahuan, keterampilan, sikap dan nilai-nilai yang terefleksi pada kebiasaan berpikir dan bertindak, secara cepat dan efektif.

Ditinjau dari kerangka pengembangan pembaharuan sistem pelayanan, penerapan modele-government berdasarkan pengembangan kemampuan berpikir dan bekerja, dan pengembangan pelayanan adalah sesuai dengan perkembangan teknologi yang sedang dikembangkan saat ini. Oleh karena, pengembangan model e-governmetyang berbasis kompetensi dan mengembangkan kemampuan berpikir, kemampuan pemecahan masalah, dan pengembangan karakter sangat diperlukan guna memperkaya pengetahuan pegawai, melatih pegawai untuk berpikir kritis, kreatif, sistematis, logis, mampu bekerja sama secara efektif dan efisien, menghargai orang lain, kerjakeras, dan mampu memecahkan masalah yang dihadapi.

Pengembangan model pelayanan dalam hal ini akan melibatkan pegawai, para dosen-dosen Universitas Bandar Lampung (UBL) yang berkompeten. Sehingga diharapkan dapat menghasilkan alur dan strategi e-government yang efektif dan efisien untuk mengembangkan kemampuan berpikir kreatif pegawai di Provinsi Bandar Lampung.

Penelitian ini menggunakan metode Penelitian Pengembangan (*Developmen Research*) berorientasi pada pengembangan produk dimana proses pengembangannya dideskripsikan seteliti mungkin dan produk akhirnya dievaluasi. Van den Akher (1999) menyebutkan sebagai penelitian formatif dimana aktivitas penelitiannya dilaksanakan dalam proses tertentu dan ditujukan pada pengoptimasian kualitas implementasi produk di situasi tertentu. Di dalam konteks pelayanan, *Developmen Research* diterapkan dalam aktivitas pelayanan dari desain dan pengujian terhadap produk material jenis pelayanan yang dikembangkan. Hasil penelitian ini berupa produk yang berkualitas secara teoritis, prosedural, metodologi, dan empiris.

Penelitian deskriptif adalah studi untuk menemukan fakta dengan interpretasi yang tepat, melukiskan secara tepat sifat-sifat dari beberapa fenomena kelompok atau individu, menentukan frekuensi terjadinya suatu keadaan untuk meminimalkan bias dan memaksimalkan reabilitas. Analisanya dikerjakan berdasarkan *expostfacto*, artinya data dikumpulkan setelah semua kejadian berlangsung. Metode deskriptif umumnya memiliki 2 ciri khas utama: (1) memusatkan diri pada masalah-masalah yang ada sekarang; (2) data yang dikumpulkan pertama kali disusun, dijelaskan kemudian dianalisa karena itu metode deskriptif sering disebut metode analisa. Tujuan penelitian deskriptif adalah



untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu, keadaan, gejala atau kelompok-kelompok tertentu atau menemukan penyebaran (frekuensi) suatu gejala dan gejala lainnya dalam masyarakat.

Penelitian deskriptif biasa dilakukan tanpa hipotesa yang dirumuskan secara ketat. Ia mengontrol juga hipotesa tetapi tidak akan diuji secara statistik. Selain itu ia mempunyai 2 tujuan untuk mengetahui perkembangan sarana fisik dan frekuensi kerjanya suatu aspek fenomena sosial. Tujuan kedua adalah mendeskripsikan secara terperinci fenomena sosial tertentu.

Untuk menjawab tujuan penelitian, digunakan rancangan penelitian deskriptif kualitatif, maka penulis akan melakukan pendekatan terhadap obyek penelitian dengan menggali informasi sesuai dengan persepsi penulis dan informan dan dapat berkembang sesuai dengan interaksi yang terjadi dalam proses wawancara. Penulis senantiasa menginterpretasikan makna yang tersurat dan tersirat dari penjelasan yang diberikan informan.

Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut. (1) Pemilihan informan penelitian, (2) Kajian teoritis dan empiris mengenai aspek-aspek afektif untuk ditetapkan sebagai *variabel* penelitian, setelah ditetapkan sejumlah *variabel* afektif, dikembangkan sebuah pertanyaan untuk setiap *variabel*, (3) pertanyaan tersebut dikenalkan kepada informan yang telah ditentukan pada saat wawancara mendalam (*in-depth interview*), (4) hasil wawancara dianalisis untuk mengetahui determinasi aspek-aspek afektif tersebut terhadap keberhasilan pengembangan model pelayanan publik melalui program e-government, (5) *Focus Group Discussion (FGD)* untuk mengetahui bagaimana aspek-aspek afektif tersebut berperan dalam menentukan keberhasilan pengembangan model pelayanan publik melalui program e-government (6) pengambilan simpulan.

#### **4. Penyajian Data**

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang telah disusun dari hasil reduksi data. Data yang ada kemudian disatukan dalam unit-unit informasi yang menjadi rumusan kategori-kategori dengan berpegang pada prinsip holistik dan dapat ditafsirkan tanpa informasi tambahan. Dari penyajian data ini memungkinkan peneliti untuk dapat menarik kesimpulan atau pengambilan tindakan lebih lanjut.

Penyajian data dalam penelitian ini dalam bentuk naratif. Data yang diperoleh dalam penyajiannya dibuat rangkuman, dan teks naratif untuk memudahkan penguasaan informasi dari data tersebut. Hal ini dilakukan karena data yang terpecah-pecah dan kurang tersusun dengan baik, dapat mempengaruhi peneliti dalam bertindak dan mengambil kesimpulan yang memihak, tersekat-sekat dan tidak mendasar. Oleh sebab itu, penyajian data harus disadari sebagai bagian dalam analisis data.

## **5. Kesimpulan Akhir**

Kesimpulan diambil dari penyajian data yang telah dilakukan, sehingga sejak awal penelitian diupayakan untuk mencari makna data yang telah dikumpulkan. Untuk itu perlu mencari pola, tema, persamaan, perbandingan, hal-hal yang sering timbul, dan sebagainya. Kesimpulan penelitian tentang “pengembangan model pelayanan publik melalui program e-government di provinsi lampung” akan lebih mengakar dan kokoh *groundednya* seiring dengan bertambahnya informasi dari hasil wawancara, pengamatan, studi dokumen selama penelitian berlangsung.

Reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan merupakan bagian dari analisis data dalam penelitian ini. Ketiga langkah tersebut merupakan tahapan dalam analisis data secara deskriptif mengenai kelemahan dan keunggulan dari pengembangan model pelayanan publik melalui program e-government di Provinsi Lampung.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh tersebut dapat diformulasikan model pengembangan model pelayanan publik melalui program e-government di Provinsi Lampung dapat berjalan dengan baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agus Dhanna. 1998. *Perencanaan Pelatihan*. Jakarta: Pusdiklat Pegawai Depdikbud.
- Albrow, Martin. 1989. *Birokrasi*. Yogyakarta: PT. Tiara Yogyakarta.
- Batinggi, Achmad, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta, Rinneka Cipta.
- Hadwi Soendjojo, 2005, "*Implementasi E-government Pada Sejumlah Pemerintah Daerah*", Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi, ITB 3 Mei 2005.
- HadwiSoendjojo, 2005, "*Sistem Informasi Daerah*", Workshop: Penyusunan Cetak Biru E-Government, Warta Ekonomi 31 Mei 2005.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang "Tentang Kebijakan dan Strategis Nasional Pengembangan E-Government".
- Moenir, H.A.S. 2003, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Prijodarminto, 2001. *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil*. Bina Aksara. Jakarta.
- Sedarmayanti, 2001, *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung, Mandar Maju.
- Simamora Henry, 2004, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, STIE., Yogyakarta, YKPN.
- SuhonoHarso Supangkat, 2005, "*IT Governance di Pemerintahan dan Korporasi*", Bisnis Indonesia Februari 2005.
- Sutopo. 2000. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara
- Raymond McLeod, Jr., 2001, "*Management Information System*, eighth edition, Prentice-Hall, Inc.

