

ELECTRONIC GOVERNMENT : SUATU INOVASI PENINGKATAN MANAJEMEN PUBLIK DALAM KERANGKA GOOD GOVERNANCE

Ipah Ema Jumiati

Email : emma_top31@yahoo.co.id

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Jl. Raya Jakarta KM 4 Serang

Abstract : Information technology era began in developed countries, where there is utilization of digital technology (Digital Electronic Services) has produced a form of government bureaucracy a new mechanism, known by the term Electronic Government (e-Government). With e-Government is expected interactions between the government and its people are too bureaucratic, the mechanism of interaction is much more friendly. In other words the implementation of e-Government is an orientation of new digital technologies in the development of management information systems as a result of the utilization of information technology developments and breakthroughs in order to service to the community faster, easier, cheaper without the limitation of space and time. In principle, the e-government is one way of providing public services more effective, efficient, transparent and accountable in line with the principles contained in the good governance (good governance). In the development and implementation in both developed countries and in developing countries, so far, e-government brings a positive impact on the application of these principles around the concept of good governance and public service. Therefore the application of e-government, which must be accompanied by reforms of public sector management, good corporate governance reform and strengthening of civil society is a thing that can not be put off no longer.

Kata Kunci : e-government, good governance, good corporate governance

Globalisasi merupakan sebuah fenomena dimana sekat-sekat antar negara semakin tipis. Adalah merupakan suatu kenyataan bahwa globalisasi telah membuka isolasi batasan antar negara yang selama ini berlaku – terutama untuk hal-hal yang berhubungan dengan politik, ekonomi, sosial, budaya, dan hukum – akibat sedemikian cepat dan akuratnya informasi mengalir dari satu tempat ke tempat yang lain. Tentunya dengan globalisasi suatu negara mengharapkan suatu tatanan masyarakat yang lebih baik di dalam sebuah sistem negara dan membawa manfaat yang besar bagi kehidupan masyarakat di dalam lingkungan global.

Dengan kata lain, peranan pemerintah di dalam sebuah negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi merupakan suatu yang mutlak harus dilakukan. Visi pemerintah sebuah negara selain memiliki dimensi internal (cita-cita bangsa yang bersangkutan) tidak dapat pula dilepaskan dengan aspek eksternal yang ada, terutama yang

berhubungan dengan trend hubungan antar negara dan antar anggota masyarakat di era-era mendatang.

Tuntutan hubungan antar negara di dalam era global tersebut tentunya mengakibatkan secara tidak langsung tuntutan masyarakat terhadap pemerintahnya pun menjadi berubah. Pemerintah diminta untuk lebih responsif terhadap permintaan masyarakatnya, lebih memperbaiki kinerja birokrasi dan administrasinya agar mutu pelayanan kepada masyarakat dan mereka yang berkepentingan membaik secara signifikan, lebih baik dalam menghasilkan keputusan-keputusan yang berkualitas, lebih menyadari berbagai perubahan mendasar yang harus dipahami dan dilakukan untuk dapat berkompetisi dengan negara-negara lain, dan sebagainya.

Seperti kita ketahui, seringkali masyarakat beranggapan bahwa birokrasi kita sangat lambat, berbelit-belit (*red tape*), boros dan terlalu kaku, maka masyarakat saat ini membutuhkan sebuah kinerja pemerintah yang cepat, murah, dan berorientasi pada proses agar dapat memberikan dukungan yang

signifikan dan kompetitif bagi para *customer*-nya (individu, komunitas bisnis, masyarakat, dan *stakeholder* yang lain). Tentu saja merubah paradigma tersebut tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, karena perubahan merupakan suatu keharusan, bukan pilihan. Bagi siapa yang dapat melakukan perubahan dengan cepat, akan semakin diuntungkan karena selain dapat beradaptasi dengan lingkungan yang baru, yang bersangkutan dapat menjadi pemain kunci dalam mekanisme global tersebut.

Dalam kondisi tersebut, teknologi diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya. Karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan serta penyebarannya ke seluruh anggota masyarakat yang membutuhkan, maka jelas terlihat bahwa teknologi yang paling cocok

diterapkan disini adalah teknologi informasi.

Era teknologi informasi dimulai di negara-negara maju, dimana terdapat pemanfaatan teknologi digital (Electronic Digital Services) telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, yang terkenal dengan istilah *Electronic Government* (e-Government). Dengan *e-Government* ini diharapkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya yang terlampaui birokratis, menjadi mekanisme hubungan interaksi yang jauh lebih bersahabat. Dengan kata lain penerapan *e-Government* merupakan orientasi baru teknologi digital dalam bidang pengembangan *management information system* sebagai akibat pemanfaatan perkembangan dan terobosan teknologi informasi agar pelayanan kepada masyarakat lebih cepat, mudah, murah tanpa batasan ruang dan waktu.

Pembahasan

Good Governance

Konsep *Good Governance* pada dekade terakhir ini menjadi sangat populer terutama pada negara-negara berkembang seperti Indonesia yang masih dalam tahap awal melakukan reformasi. *Good Governance* memang selalu dikaitkan dengan konsep dan proses demokrasi dan reformasi sektor publik. Di negara-negara Eropa Barat, terutama negara-negara yang tergabung dalam OECD, konsep *Good Governance* sudah berkembang lama dan juga telah memberi inspirasi terhadap perkembangan demonstrasi dan reformasi administrasi publiknya secara konseptual maupun prakteknya.

Pada hakekatnya *Good Governance* merupakan suatu konsep tentang penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan banyak pihak (*stakeholders*). Dalam "good governance", misalnya terkandung makna *sharing/partnership* pengelolaan negara antar sektor publik, yaitu Negara/Pemerintah, swasta/dunia

usaha dan masyarakat. Dengan perkataan lain, *governance* yang baik ditandai dengan hubungan yang sinergis dan konstruktif diantara ketiga pihak tersebut, yang oleh kalangan pakar disebut pilar-pilar *good governance*. Dengan demikian, dalam *governance* terlibat segenap pelaku, yaitu keseluruhan pihak yang berkepentingan (*stakeholders*), yang pada dasarnya terdiri atas Negara/Pemerintah, swasta/dunia usaha dan masyarakat yang intensif. Berdasarkan permasalahan dan tingkat pemerintahannya, *stakeholders* masyarakat meliputi kalangan yang sangat luas dan beraneka ragam, seperti organisasi politik, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), koperasi, individu dan bahkan lembaga-lembaga internasional.

Agere mengatakan bahwa perspektif yang muncul tentang struktur *governance* adalah sebagai berikut (Agere, 2000) :

- *the relationship between governments and the market;*
- *the relationship between governments and citizens;*

- *the relationship between governments and the voluntary or private sector;*
- *the relationship between elected (politicians) and appointed (civil servants);*
- *the relationship between local governments institutions and urban and rural dwellers;*
- *the relationship between legislature and the executive;*
- *the relationship between nations states and international institutions.*

Semakin tinggi keterlibatan ketiga komponen tersebut semakin baik pula kualitas penyelenggaraan pemerintahannya. *Good Governance* berkembang sejalan dengan berkembangnya demokrasi dalam sistem politik suatu negara.

Dalam konsep *Good Governance* masing-masing komponen utamanya diharapkan mempunyai sejumlah karakter yang harus ada dengan kualitas yang tinggi. Komponen birokrasi dituntut agar mempunyai karakter antara lain bersih (*clean*), terbuka (*transparent*), akuntabel (*accountabel*), responsif, berorientasi pada kepentingan

masyarakat, dan mendorong partisipasi masyarakat bagi keterlibatan dalam proses pembuatan kebijakan, pelaksanaannya serta kontrol terhadapnya.

Pada sisi dunia usaha dituntut adanya keterbukaan, akuntabilitas, moralitas tinggi, *social responsibility* dan patuh pada peraturan perundangan yang berlaku.

Komponen ketiga, masyarakat, dituntut agar kuat (*strong*), selalu menyatakan pendapatnya (*vibrant*), berkualitas tinggi serta partisipatif terhadap berbagai proses yang dilakukan baik oleh birokrasi maupun oleh dunia usaha.

Administrasi Publik Dalam Konteks Good Governance

Administrasi negara dapat diartikan sebagai tindakan manusia yang bekerja sama dalam lingkup kelembagaan birokrasi pemerintahan, dunia usaha dan/atau masyarakat, yang bertujuan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Oleh karena itu terdapat pandangan dan pendapat bahwa kata *public* dalam istilah *public*

administration tidak lagi difokuskan kepada Lembaga Pemerintah, tetapi lebih kepada masyarakat yang dilayani. Walaupun demikian, hal itu bukan berarti administrasi tentang masyarakat (*administration of the public*), tetapi administrasi yang diselenggarakan untuk masyarakat. Pergeseran makna itu tidak menafikan peran manajemen pemerintah, karena birokrasi pemerintahan tetap memiliki kewenangan terbesar dalam penyelenggaraan negara.

Seiring dengan arus globalisasi, di awal dekade sembilan puluhan telah lahir pendekatan, teori atau paradigma baru dalam administrasi negara. Banyak cendekiawan kontemporer dalam administrasi negara menggunakan istilah *governance* sebagai istilah lain dari administrasi negara. Istilah *governance* bukan merupakan hal yang baru karena dapat dan telah digunakan dalam berbagai konteks, seperti *good corporate governance*, *international governance*, *local governance*, serta *public governance* (sebagai pengganti istilah *public administration*). Ada pula yang

memberikan pengertian *governance* sebagai proses kegiatan bersama-sama dalam memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam *public governance* peran sektor Negara/Pemerintah, bukan hanya sebagai regulator dan fasilitator untuk menciptakan iklim yang kondusif bagi berkembangnya dunia usaha dan masyarakat. Hal ini berarti gagasan Osborne dan Gaebler melalui "*empowering rather than serving*" menjadi semangat yang perlu ditumbuhkan di kalangan aparat pemerintah, karena keberdayaan masyarakat akan mengurangi beban pemerintah daerah pada saat ketersediaan sumber-sumber publik semakin langka. Dengan demikian pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah akan menjadi lebih efektif, karena masyarakat memiliki kontrol yang lebih besar, masyarakat memahami permasalahan lebih baik, dan usaha pemberian pelayanan dari masyarakat diharapkan lebih murah dibandingkan dengan usaha profesional. Dengan demikian mendorong daya saing dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dengan meningkatkan efisiensi, lebih bersifat responsif dan merangsang inovasi dan gairah kerja aparat pemerintah.

Selanjutnya konsep Administrasi Publik, terutama yang berkaitan dengan pemerintah daerah (*local government*) mendapat tantangan dari konsep baru tentang penyelenggaraan pemerintahan yaitu *local governance*. Menurut Atkinson dan Wiks-Heeg (Atkinson, 2000) teori tentang *local government* sudah harus dibedakan dari teori tentang *local governance*. Perbedaan ini didasarkan pada pengakuan secara umum bahwa peran *local authorities* secara fundamental sedang dalam proses dirumuskan kembali. Selanjutnya ia mengatakan sebagai berikut : *“It is argued that the key feature of this redefinition has been a shift from councils operating indepently and monolithically as sole provider of public services (local government), to one where they act as strategic directors of a complex variety of overlapping local institutional networks involving a range of public, quasi-public, private*

and voluntary sector organizations (local governance)”.

Kutipan di atas memperlihatkan adanya pergeseran paradigma tentang penyelenggaraan pemerintah daerah atau keberadaan pemerintah daerah yang sudah tidak sesuai lagi dengan kenyataan yang ada. Lingkungan pemerintah daerah berkembang secara luar biasa menjadi suatu lingkungan yang sangat kompleks namun terkait sebagai suatu *network system*. Lingkungan yang kompleks tersebut terdiri dari banyak *stakeholder* yang berperan aktif dalam menjalankan berbagai kegiatan yang pada masa lampau banyak didominasi oleh pemerintah daerah.

Selanjutnya Stoker mengemukakan lima proposisi penting yang membentuk konsep *governance* sebagai berikut (Atkinson, 2000) :

- 1) *Governance refers to a complex set of institutions and actors that are drawn from but also beyond government;*
- 2) *Governance identifies the blurring of boundaries and*

responsibilities for tackling social and economic issues;

- 3) *Governance identifies the power dependence involved in the relationships between institutions involved in collective action;*
- 4) *Governance is about autonomous self governing networks of actors;*
- 5) *Governance identifies the capacity to get things done which does not rest on the power of government to command or use its authority. It sees government as able to use new tools and techniques to steer and guide.*

Dari kelima proposisi yang dikemukakan oleh Stoker di atas dapat disimpulkan bahwa *governance* merupakan suatu bentuk jaringan kerjasama (*networks*) dari para pihak atau aktor yang bersifat saling bergantung satu dengan lainnya (*mutually dependent*) yang bekerja secara bebas dari sistem birokrasi.

Kedua kutipan di atas memperlihatkan adanya perubahan yang sangat mendasar dari keberadaan Administrasi Publik, baik di tingkat nasional terutama di

tingkat lokal. Pertama, Administrasi Publik tidak lagi menjadi aktor tunggal apalagi dominan dalam proses pembuatan kebijakan, implementasi kebijakan, serta kontrol dan evaluasinya. Kedua, berbagai aktor berada dalam kondisi saling ketergantungan dan membentuk jaringan kerjasama.

Sejalan dengan perkembangan konsep *governance*, dalam ilmu administrasi publik terjadi pula perkembangan konsep baru dari konsep administrasi publik tradisional. Pada dekade 1980an dan awal 1990an muncul suatu pendekatan manajerial baru dalam sektor publik sebagai respon dari berbagai kekurangan atau ketidakmampuan model Administrasi Publik Tradisional. Pendekatan ini mempunyai banyak nama antara lain *managerialism*, *new public management*, *market based public administration*, *entrepreneurial government*. Namun banyak penulis memakai *new public management* atau *managerialism* (Hughes, 1994).

Dalam *new public management* terjadi perubahan yang

mendasar baik dilihat dari aspek strategis, manajemen internal maupun dilihat dari hubungan antara birokrasi dengan politisi dan masyarakat. Hood, seperti dikutip oleh Hughes, mengatakan pada hakekatnya terdapat empat jenis perubahan yang dikemukakan oleh pendekatan *new public management* yaitu (Hughes, 1994) memfokuskan organisasi pada output; mengelola input organisasi melalui kontrak; memperkecil ruang lingkup kerja pemerintah, dan merubah hubungan akuntabilitas antara birokrasi dengan para politisi dan masyarakat.

Dalam kaitannya dengan *Good Governance*, maka perubahan pada butir terakhir di atas telah menjadi fokus yang secara terus menerus diwacanakan dan dikembangkan. Konsep-konsep di atas adalah transparansi, demokratisasi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Konsekuensi logis dari diterapkannya *the new public management* dan konsep *governance* adalah dibutuhkan suatu cara untuk berhubungan antar aktor atau *stake holder* dalam konteks

partisipasi pembuatan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, terutama kontrol terhadap pelaksanaan kebijakan.

Pengertian dan Manfaat Electronic Government (e-gov) Dalam Konteks Good Governance

Hal pertama yang perlu dijelaskan pada bagian ini adalah konsep *e-government* itu sendiri. Holmes (Holmes, 2001) mendefinisikan *e-government* sebagai berikut : “*Electronic government, or e-government, is the use of information technology, in particular the internet, to deliver public services in a much more convenient, customer oriented, cost-effective, and all together different and better way.*”

Mengacu pada definisi yang dikemukakan diatas, maka dapat dikatakan bahwa Holmes melihat *e-government* lebih pada konteks layanan publik. Sementara itu Richard (Richard, 1999) melihat *e-government* lebih sebagai alat (tools) bagi *governance*. Ia mengatakan sebagai berikut : “ ”*After decades of growing disenchantment about*

public participation in policy development and democratic process, the public perceives the internet and new technologies as a key element in making deliberative democracies work better.”

Selanjutnya menurut World Bank (2003), *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi (internet) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Sedangkan menurut Adriwati (2001) dalam Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik dikatakan bahwa *Electronic Government* (e-gov) merupakan sistem informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lain untuk melakukan transaksi, layanan publik, komunikasi, koordinasi dan manajemen organisasi pemerintah. Layanan *e-government* meliputi layanan *government to government*, *government to bussiness*, dan *government to society*.

Government to government (G2G) dimaksudkan bahwa komunikasi dan layanan dapat dilakukan antara instansi pemerintah dengan pemerintah, dimana antar instansi pemerintah dapat

berkomunikasi, bertukar informasi, melakukan *teleconferencing*, dan koordinasi pekerjaan dengan menggunakan jaringan internet.

Government to business (G2B) dimaksudkan bahwa pemerintah dapat melakukan transaksi bisnis dengan dunia usaha seperti pembelian barang, jasa, pengiriman dokumen, dan sebagainya.

Layanan *e-government* yang ketiga yaitu *government to society* (G2S) dimaksudkan untuk memperlancar dan memudahkan masyarakat untuk dapat memperoleh layanan secara elektronik melalui internet dan web yang diberikan pemerintah.

Sedangkan menurut GSA *Federal Technology Service* dalam Richardus Eko Indrajit (2004 : 41) terdapat empat tipe relasi E-Government yang terdiri atas *Government to Citizens* (G2C), *Government to Bussiness* (G2B), *Government to Government* (G2G) dan *Government to Employess* (G2E).

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-government* yang paling

umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portfolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi masyarakat dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut :

- Kepolisian membangun menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke

Komdak dan antre untuk memperoleh pelayanan

- Kantor Imigrasi bekerja sama dengan Bandara Udara Internasional Soekarno-Hatta dan sejumlah bank-bank swasta membangun jaringan teknologi informasi sehingga para turis lokal yang ingin melanglang buana dapat membayar fiskal melalui mesin-mesin ATM sehingga tidak perlu harus meluangkan waktu lebih awal dan antre di bandara udara ;
- Departemen Agama membuka situs pendaftaran bagi mereka yang berminat untuk melangsungkan ibadah haji di tahun-tahun tertentu sehingga pemerintah dapat mempersiapkan kuota haji dan bentuk pelayanan yang sesuai ;
- Bagi masyarakat yang memiliki keahlian tertentu dan berniat untuk mencari pekerjaan di luar negeri (menjadi Tenaga Kerja Indonesia), maka yang bersangkutan dapat dengan mudah mendaftarkan diri dari Warnet (Warung Internet) terdekat ke Departemen Tenaga

Kerja secara gratis); dan lain sebagainya.

Selanjutnya tipe yang kedua adalah *Government to Bussiness (G2B)* merupakan salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti yang berorientasi profit. Diperlukan relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

Contoh dari aplikasi *e-government* berjenis G-to-B ini adalah sebagai berikut :

- Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet;
- Proses tender proyek-proyek pemerintahan yang melibatkan sejumlah pihak swasta dapat dilakukan melalui website (sehingga menghemat biaya transportasi dan komunikasi mulai dari proses pengambilan dan pembelian formulir tender, pengambilan formulir informasi TOR (*Term of Reference*), sampai dengan mekanisme pelaksanaan tender itu sendiri yang berakhir dengan pengumuman pemenang tender;
- Proses pengadaan dan pembelian barang kebutuhan sehari-hari lembaga pemerintahan (misalnya untuk back-office dan administrasi) dapat dilakukan secara efisien jika konsep semacam *e-procurement*

diterapkan (menghubungkan antara kantor-kantor pemerintah dengan para supplier-nya);

- Perusahaan yang ingin melakukan proses semacam merger dan akuisisi dapat dengan mudah berkonsultasi sehubungan dengan aspek-aspek regulasi dan hukumnya dengan berbagai lembaga pemerintahan terkait; dan lain sebagainya.

Tipe yang ketiga yaitu *Government to Governments* (G-to-G). Dimaksudkan bahwa di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari.. Berbagai penerapan *e-government* bertipe G-to-G ini yang telah dikenal luas antara lain :

- Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga Negara asing yang sedang berada di tanah air;

- Aplikasi yang menghubungkan kantor-kantor pemerintah setempat dengan bank-bank asing milik pemerintah di negara lain dimana pemerintah setempat menabung dan menanamkan uangnya;
- Pengembangan suatu sistem basis data intelijen yang berfungsi untuk mendeteksi mereka yang tidak boleh masuk atau keluar dari wilayah Negara (cegah dan tangkal);
- Sistem informasi di bidang hak cipta intelektual untuk pengecekan dan pendaftaran terhadap karya-karya tertentu yang ingin memperoleh hak paten internasional; dan lain sebagainya.

Pada akhirnya aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Berbagai jenis aplikasi yang dapat dibangun dengan menggunakan format G-to-E ini antara lain :

- Sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi, dan promosi seluruh karyawan pemerintahan;
- Aplikasi terpadu untuk mengelola berbagai tunjangan kesejahteraan yang merupakan hak dari pegawai pemerintahan sehingga yang bersangkutan dapat terlindungi hak-hak individualnya;
- Sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotik, dan lain sebagainya) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dan lain-lain) untuk menjamin tingkat kesejahteraan karyawan beserta keluarganya;
- Aplikasi yang dapat membantu karyawan pemerintah dalam membantu untuk melakukan

perencanaan terhadap aspek finansial keluarganya termasuk di dalamnya masalah tabungan dan dana pensiun; dan lain sebagainya.

Dengan menyadari adanya bermacam-macam tipe aplikasi tersebut, maka terlihat fungsi strategis dari berbagai aplikasi *e-government* yang dikembangkan oleh sebuah negara. Keberadaannya tidak hanya semata untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya, namun lebih jauh lagi untuk meningkatkan kualitas dari penyelenggaraan pemerintahan suatu negara, yang pada akhirnya bermuara pada kemajuan negara itu sendiri.

Selain itu *e-government* dapat bermanfaat dalam memangkas biaya birokrasi, dapat dijadikan sebagai media informasi dan komunikasi, layanan dokumen dan pembayaran pajak serta pungutan lainnya. Sedangkan Menurut Gronlund (2002 : 101) terdapat dua keuntungan utama dari pelaksanaan *e-government*, yakni : pemberdayaan masyarakat serta lebih efektif, dan

efisiennya informasi dan pemberian pelayanan publik.

Manfaat tersebut tentunya dapat dirasakan maksimal manakala didukung oleh sumber daya *e-gov* antara lain industri telematika, SDM, hukum, standarisasi, dan kultur informasi. Yang terakhir adalah pengamanan yang mencakup fisik, logik, aplikasi, dan konten informasi. Hambatan yang mungkin timbul dalam pengembangan *e-gov* antara lain dana, sumber daya manusia, kerahasiaan data dan legalitas pelayanan.

Dengan demikian *e-government* bukan saja teknologi informasi yang dapat dipakai oleh pemerintah untuk kepentingan penyediaan layanan publik namun lebih dari itu *e-government* juga merupakan alat bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam berbagai proses pembuatan kebijakan. Hal yang terakhir ini merupakan bagian dari proses demokratisasi yang berkaitan dengan *Good Governance* maupun penyediaan layanan publik dalam konteks perkembangan ilmu administrasi publik, keberadaan *e-government* memberikan nilai

tambah yang sangat tinggi. Akuntabilitas, demokratisasi dan transparansi pada hakekatnya merupakan konsep-konsep yang membutuhkan media untuk berinteraksi atau berkomunikasi diantara *stakeholders* secara intensif dengan kualitas tinggi.

Pada hakekatnya tidaklah mudah dan sederhana untuk membuat sebuah definisi yang tuntas tentang konsep akuntabilitas. Namun dari berbagai diskusi yang ada maka dapat dikatakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu prinsip dimana pemerintah 'dipaksa' untuk mengungkapkan kepada para *stakeholders*-nya tentang berbagai tindakan yang dilakukannya serta penjelasan atau pembenaran terhadap alasan-alasan yang melatarbelakanginya. Untuk itu pemerintah pun haruslah '*auditable*' pada tingkatan politisnya (*political accountability*), pada tingkatan hukum dan perundangannya (*legal accountability*), pada tingkatan pemberian layanannya (*consumer accountability*) serta pada aspek profesionalismenya (*professional accountability*) (Hinton, 1993).

Transparansi memaksa pemerintah untuk mengungkapkan apa saja yang dilakukan pemerintah pada berbagai tingkatannya dan mengungkapkan berbagai data, informasi, bahkan knowledge yang ada pada pemerintah terhadap kebijakan yang dibuat dan implementasinya. Demokratisasi memaksa pemerintah untuk mampu membuka semua cara bagi partisipasi masyarakat pada berbagai tingkatan kegiatan pemerintah. Untuk berbagai konsep diatas tersebut dibutuhkan *tools* yang memungkinkan diterapkannya berbagai konsep di atas secara mudah, menjangkau banyak orang, cepat, murah dan convinient. Untuk itu *e-government* pada saat ini dapat dikatakan merupakan salah satu jawaban yang paling tepat.

Implementasi Electronic Government (E-Gov) di Beberapa Negara Maju dan Negara Berkembang

E-Government telah banyak digunakan oleh pemerintah di negara-negara maju dalam proses penyediaan di layanan publiknya.

Salah satu kantor layanan pemerintah yang paling awal menerapkan *e-Government* adalah kantor pelayanan pajak, terutama yang berkaitan dengan pajak perusahaan. Hal ini dilakukan karena Pajak Penjualan (*Sales Tax*) atau Pajak Pertambahan Nilai (*Value Added Tax*) merupakan jenis pajak yang cukup mahal biayanya, karena harus dilakukan setiap bulan atau kwartal (Holmes, 2001)

Di Perancis, individu dan perusahaan sudah dapat mengadministrasikan dan membayar semua '*income tax*', '*properti tax*', dan kontribusi '*social security*'-nya melalui internet. Di Irlandia, pemungutan Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penghasilan yang dipungut oleh badan melalui web dan mengijinkan pembayar pajak untuk melihat dan memperbaharui informasi '*account*'-nya setiap saat. Semua fungsi yang berkaitan dengan administrasi perpajakan, seperti aplikasi, pengembalian dan pembayaran pajak, *tax refund*, serta informasi, bantuan dan konsultasi telah *on-line* di Spanyol. Demikian pula halnya di Amerika, sepertiga

dari *tax returns* dilakukan secara elektronik pada tahun 2000. *Tax Refunds* secara elektronik telah pula dilakukan melalui *bank accounts* wajib pajak, dan pembayaran pajak dapat dilakukan melalui kartu kredit (Holmes, 2001).

E-government sebagai *tools* bagi interaksi pemerintah dengan *stakeholders*-nya bukanlah monopoli pemerintahan di negara-negara maju saja, tetapi sudah mulai diterapkan pula di sejumlah negara berkembang. Pemerintah Daerah Zhongguancun di Cina telah menerapkan *E-Park* terhadap para pebisnis dengan teknologi tinggi untuk melakukan permohonan ijin, memberikan laporan keuangan bulanan, pembayaran pajaknya. Selain itu ada kurang lebih 32 fungsi lainnya yang berkaitan dengan layanan dari 'g to b' (government to bussines) dan 'g to c' (government to citizen) yang telah *on-line*. Laporan Bank Dunia mengatakan bahwa telah terjadi kemajuan yang luar biasa terhadap kemajuan yang luar biasa terhadap transparansi dan efisiensi serta pengurangan kesempatan bagi korupsi (www.worldbank).

Negara berkembang yang telah menerapkan *e-government* adalah Filipina yaitu pada bidang kepabeanan. Dengan memakai paket *software* tertentu unit pabean Filipina dapat *on-line* dengan pihak pengusaha. Hal ini ternyata dapat mengurangi biaya bagi *e-bussiness* serta mengurangi kesempatan bagi penyelundupan serta membantu pabean meningkatkan pendapatannya (www.worldbank). Dengan demikian bukan saja masalah penyediaan layanan yang dapat disediakan dengan lebih baik dan murah bagi pengguna jasa, namun hal yang berkaitan dengan pemberantasan korupsi serta peningkatan pendapatan negara pun dapat dicapai.

Contoh selanjutnya dari penerapan *e-government* di negara berkembang adalah penerapan administrasi perpajakan untuk *Property Tax* di Andra Pradesh India. Penerapan *e-government* di bidang administrasi perpajakan ini ternyata telah mempersingkat waktu bagi masyarakat dari pengurusan yang membutuhkan beberapa hari sebelum penerapan *e-government*

sampai kurang dari satu jam setelah penerapan *e-government* (www.worldbank).

Contoh lainnya dari penerapan *e-government* adalah di Indonesia, terutama dalam upaya penataan dalam manajemen pelayanan melalui aplikasi *e-services* yang diarahkan untuk mendorong terwujudnya masyarakat informasi.

Dengan Inpres No.3 Tahun 2003, Pemerintah telah menggariskan kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan *e-gov*. Tujuan pengembangan *e-gov* yang hakekatnya adalah juga *e-services* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-gov* harus dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan Pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktivitas yang berkaitan, yaitu : 1) Pengolahan data,

pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; 2) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diselenggarakan dan diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Dalam rangka pengembangan *e-services*, Inpres No. 3 Tahun 2003, telah menetapkan enam strategi yang berkaitan dengan pencapaian tujuan strategis *e-government*, yaitu : 1) Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau masyarakat luas; 2) Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah secara holistik; 3) Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal; 4) Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi; 5) Mengembangkan kapasitas SDM, baik pada Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat; 6) Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Sebagai penjabaran dari enam strategi yang berkaitan dengan pencapaian tujuan strategis *e-gov* berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga strategi pembangunan *e-gov* dilihat dari upaya perbaikan manajerial, antara lain : 1) strategi teknologi informasi dan teknologi komunikasi, 2) manajerial, dan 3) peningkatan kemampuan penggalian potensi penyedia informasi, yakni instansi pemerintah. Hal ini diperlukan karena sebenarnya pemanfaatan teknologi adalah hanya terjadi bila diperlukan. Keperluan penggunaannya oleh karena itu tergantung dari beberapa persyaratan yaitu volume informasi yang dilayankan banyak sehingga perlu kecepatan, akurasi, dan ketepatan, frekuensinya sangat sering, misalnya sehari bisa lebih dari 10 kali permintaan, kejelasan standar operasinya, waktu penyelesaiannya, dan mekanisme komplain. Dengan demikian kesan latah, gagap teknologi, atau bahkan pengejaran fatamorgana modernisasi akan dapat dihilangkan. Untuk itu apakah kita

sudah dapat mengetahui apa yang kita miliki pada masing-masing instansi kita, apa yang dapat kita layankan dengan bantuan teknologi informasi dan teknologi komunikasi, dan apa sudah saatnya teknologi informasi dan teknologi komunikasi digunakan, sekarang maupun untuk prediksi yang akan datang. Untuk itu memang pendekatan dalam tiga strategi diatas perlu dimasyarakatkan dahulu.

Dewasa ini konsep *e-gov* telah menjadi konsep yang secara sungguh-sungguh ingin diwujudkan dalam kinerja instansi pemerintah. Dari keterangan Pemerintah sebagai Pengantar terhadap Rancangan Undang-Undang tentang Rencana Pembangunan Tahunan Tahun 2003, tercantum jelas bahwa *e-gov* telah menjadi salah satu perhatian pemerintah yang melekat dalam banyak program kegiatan. Program-program tersebut antara lain adalah dalam Program Pengawasan Aparatur Negara dalam bentuk pengembangan tender elektronik (*e-procurement*), Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, sosialisasi penerapan jaringan

teknologi informasi elektronik pada instansi pemerintah pusat dan daerah (*e-government*), mengembangkan dan memanfaatkan *e-gov* bagi instansi pelayanan publik (memfasilitasi dalam rangka optimalisasi pemanfaatan *e-gov*, termasuk sarana dan prasarananya, dan pembudayaan pemanfaatan komputer dan telekomunikasi di lingkungan pemerintah).

Kantor Kementerian Negara Komunikasi dan Informasi telah membentuk satu Gugus Tugas (*Task Force*) *E-Government* yang keanggotaannya terdiri dari para pakar perguruan tinggi dan dunia usaha sebagai bagian dari pengembangan pembangunan di bidang telekomunikasi, media massa, dan informatika (telematika) yang dilakukan pemerintah, dimana salah satunya adalah *e-gov*. Namun demikian disadari bahwa masih terdapat kendala dalam pelaksanaan *e-gov*. Kendala itu bukan berasal dari ketersediaan infrastruktur karena dipandang sudah cukup memadai, tetapi dari sistem pelayanan publik itu sendiri. Disinyalir bahwa sistem pelayanan publik di Indonesia belum

tertata dengan rapi. Dilihat dari fitrah pelayanan informasi elektronis itu sendiri, kemungkinan besar untuk saat ini jenis yang paling mungkin adalah jenis layanan yang bersifat pemberian informasi, dan belum pada pelayanan yang bersifat transaksi (Koran Tempo, 31 Mei 2002).

Perkembangan *e-gov* di Indonesia dewasa ini dapat dibuktikan salah satunya dari penerapan *e-gov* di Kabupaten Takalar, Kabupaten Kutai Kertanegara, dan Kabupaten Kutai Timur. Dalam banyak kesempatan ketiga Kabupaten ini memang sering dijadikan acuan bagaimana *e-gov* dapat meningkatkan kinerja pemerintah daerah.

Kabupaten Takalar memperkenalkan *e-gov* kepada masyarakatnya pada tahun 1999, dalam salah satu edisinya, harian Kompas pada tanggal 30 Oktober 2001 menurunkan tulisan tentang pelaksanaan *e-gov* di Takalar. Artikel yang bertanjuk “Bertransaksi dengan Murah dan Mudah” ini mengungkapkan beberapa

keberhasilan pelaksanaan *e-gov* di Takalar.

Terobosan berani, progresif, spektakuler, visioner, futuristik ini dilakukan karena disadari benar bahwa masa depan Takalar akan sangat bergantung pada bagaimana pemerintah daerah memberikan pelayanan terbaik kepada siapapun, kapanpun, dan dimanapun. Pelayanan terbaik dapat dilakukan dengan mendayagunakan teknologi yang memang secara luas tersedia, dan oleh karena itu tidak lagi menjadi kendala. Keberanian ini terletak pada kepemimpinan daerah yang tidak hanya beretorika, tetapi aksi. Investasi memang besar, dibanding dengan APBD. Namun disadari penuh bahwa Takalar menjadi populer, menjadi acuan, referensi, dan setiap kali dijadikan rujukan dan disebut dalam berbagai forum, sebagai pionir *e-gov* di daerah. Yang baru bukan teknologinya, tetapi keberanian, terobosan dan visinya.

Posisi sentral yang menjadikannya populer adalah karena tercatat ada 12 jenis layanan yang telah dapat diakses melalui

internet dengan berbagai kemudahan, kecepatan, kenyamanan, dan keuntungan lain dari pelayanan elektronik seperti ini. Kedua belas jenis layanan tersebut adalah pelayanan 1) KTP, 2) IMB, 3) ijin reklame, 4) akte catatan sipil, 5) ijin lokasi, 6) sertifikat tanah, 7) ijin gangguan, 8) mutasi PBB, 9) surat ijin usaha perdagangan, 10) Tanda Daftar Usaha Perdagangan, 11) Tanda Daftar Industri Kecil, dan 12) Tanda Daftar Perusahaan.

Demikian juga penerapan *e-gov* di dua Kabupaten lain diatas. Dalam sistem seperti ini, semua urusan hanya memerlukan waktu 5 menit, tanpa harus mengeluarkan biaya siluman, antrian, ketidaknyamanan, dan lain-lain yang biasanya dialami masyarakat.

Tentu gambaran menjanjikan, prospektif, dan bahkan cenderung provokatif ini masih harus perlu ditunggu perkembangannya sebagaimana dinyatakan oleh salah seorang pejabatnya. Seiring dengan semakin berpengalaman dan bertambahnya kemampuan Kabupaten Takalar, diupayakan agar ke depan masyarakat dapat

melakukan perijinan langsung melalui internet. Hal ini dinyatakan karena memang sementara ini sistem yang ada belum dapat memberikan akses langsung kepada masyarakat dalam melakukan pendaftaran ijin melalui internet. Kabupaten Kutai Kertanegara juga adalah nama yang memiliki daya dobrak sama dengan Takalar dalam melakukan terobosan *e-gov*.

Untuk lebih dapat melihat perkembangan *e-gov* di Indonesia dewasa ini, beberapa perspektif dapat dijadikan patokan, antara lain kebijakan, teknologi, kelembagaan, Sumber Daya Manusia, substansi: prosedur, paradigma shift, arah yang hendak dituju, kondisi, posisi kita, leadership, dan website instansi pemerintah (pusat dan daerah).

Kebijakan khusus yang menyangkut tentang *e-gov* memang tidak ada. Konsep *e-gov* tidak secara mandiri dijadikan program kegiatan atau prioritas utama pemerintah tetapi melekat pada program kegiatan yang lain, khususnya pertelematikaan. Baik Program Pembangunan Nasional (Propenas), maupun Rencana Pembangunan

Tahunan dan Kebijakan lain tidak ada yang secara khusus membahas tentang *e-gov*. Dalam RUU Repeta 2003 disebut *e-gov*, tetapi bukan dalam konteks pembangunan, tetapi justru pemanfaatannya. Hipotesanya adalah bahwa telah ada upaya yang tertuang dalam kebijakan yang menyangkut pelaksanaan *e-gov*.

Meskipun demikian, inisiatif kearah terwujudnya *e-gov* telah banyak dipikirkan, meskipun levelnya masih dalam bentuk diskusi, seminar lokakarya, dan kegiatan sejenis lainnya yang sering dilakukan.

Namun demikian, dalam mengantisipasi perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang demikian cepat ini pemerintah tengah menyiapkan seperangkat rancangan peraturan perundangan, yakni Rancangan Undang-Undang (RUU) Penyiaran, RUU Transparansi dan Kebebasan Memperoleh Informasi, RUU Teknologi Informasi, RUU Transaksi Elektronik, dan RUU Tanda Tangan Digital, termasuk upaya penyempurnaan Keppres No.

50/2000 tentang TKTI (detik.com/28/05/02).

Selanjutnya bukti bahwa *e-gov* serius dikembangkan oleh pemerintah terlihat dalam kegiatan program pengembangan sistem informasi selama tahun anggaran 1996/1997 s/d 2001 mengalami fluktuasi relatif kecil. Tahun anggaran 1998/1999 naik 16 % dari Rp 28,2 milyar tahun 1997/1998 menjadi Rp 32,6 milyar. Sementara itu tahun anggaran 1999/2000 turun 25 % menjadi Rp 24,5 milyar, tahun anggaran 2000 naik menjadi 113 % menjadi Rp 52,2 milyar, dan tahun anggaran 2001 turun sebesar 41 % menjadi Rp. 30,9 milyar.

Untuk tahun anggaran 2001 dari total anggaran Rp 30,9 milyar, anggaran terbesar diserap Departemen Keuangan, yaitu sebesar Rp 4,9 milyar atau 15,8 %, disusul Departemen Eksplorasi Laut dan Perikanan sebesar Rp 3,8 milyar atau 12,4 %. Sebaliknya anggaran terkecil diperoleh Arsip Nasional, yakni 94 juta atau 0,3 %.

Berdasarkan fenomena dan pendapat-pendapat diatas, pada prinsipnya *e-government* merupakan

salah satu cara pemberian pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel selaras dengan prinsip-prinsip yang terkandung di dalam *good governance* (tata pemerintahan yang baik).

KESIMPULAN

Perkembangan teori ilmu administrasi publik yang sekarang banyak dikenal dengan *public sector management* terlihat berjalan seiring dengan perkembangan konsep-konsep di sekitar *Good Governance*. Hal menarik yang dapat diamati dari perkembangan kedua hal tersebut di atas adalah bahwa bersamaan dengan perkembangan ke dua bidang di atas ternyata terjadi pula perkembangan bahkan inovasi dalam bidang teknologi informasi yang dalam penerapannya di sektor publik dinamai *e-government*.

Dalam perkembangan dan penerapannya baik di negara-negara maju maupun di negara berkembang, sejauh ini, *e-government* membawa dampak positif terhadap penerapan berbagai prinsip di sekitar konsep *Good Governance* dan layanan

publik. Karena itu penerapan *e-government*, yang harus diiringi dengan dilakukannya reformasi manajemen sektor publik, pembenahan *good corporate governance* dan penguatan *civil society* merupakan hal yang tidak dapat ditunda-tunda lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agere, Sam. 2000. *Promoting Good Governance : Principles, Practices and Perspective*. London : Commonwealth Secretariat.
- Atkinson, Hugh dan Stuart Wilks-Heeg. 2000. *Local Government from Thatcher to Blair : The Politics of Creative Autonomy*. Cambridge : Polity Press & Blackwell Publishers Ltd.
- B. Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Coase, Ronald H. 1995. "The Nature of the Firm." (1937) in Putterman, Louis, and Randall Kroszner. *The Economic Nature if the firm : A reader*. Cambridge University Presss.
- Gronlund, A., 2002. *Electronic Government: Design, Applications and Management*, Hershey, Idea Group Publishing.
- Hinton, Peter dan Elisabeth Wilson. 1993. 'Accountability', dalam John Wilson dan Peter Hinton, ed, *Public Services & The 1990s*. Kent : Tudor Business Publishing Ltd.
- Holmes, Douglas. 2001. *eGov: eBusiness Strategies for Government*. London : Nicholas Brealey Publishing.
- Hughes, Owen E. 1994. *Public Management & Administration*. London : THE MACMILLAN.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government*. Yogyakarta : ANDI.
- Lembaga Administrasi Negara, 2001. *Menguak Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara, 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, Buku II, Dalam Perspektif Perkembangan Sejarah, Jilid 2 : Dari 1966 Hingga 2004*, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara, 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, Buku III, Landasan Dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan Dan Pengembangan Sistem*

- Administrasi Negara*, Jakarta, CV. Raga Meulaba.
- Lembaga Administrasi Negara, 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, Edisi Revisi, Buku III, Landasan Dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan Dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*, Jakarta, CV. Raga Meulaba.
- McLeod, Raymond Jr. 2001. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : PT. Indeks.
- Richard, Elisabeth. 1999. "Tools of Governance", dalam Barry N. Hague and Brian D. Loader, ed, *Digital Democracy : Discourse and Decision Making in the information Age*. London : Routledge.
- The World Bank, The E-Government Handbook for Developing Countries, A Project of InfoDev and The Center For Democracy and Technology, <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/e-gov%20handbook.pdf>, 2003, (tanggal akses: 10 November 2003).
- The World Bank, The Dark Side of E-Government, <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/darksideofegov.pdf>, 2003, (tanggal akses: 5 Oktober 2003).
- United Nations, Benchmarking E-government: A Global Perspective, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan003984.pdf>, 2001, (tanggal akses: 21 Januari 2003).
- Wibisono, Y & Sulistyarningsih, W, 2002, The Development of E-government in Indonesia, <http://www.uncrd.or.jp/ict/eworkspace/papers/dpwordo.htm>, (tanggal akses: 31 Januari 2003).
- www.worldbank.org/publicsector/egov/china.htm
- www.worldbank.org/publicsector/egov/philippines.htm
- www.worldbank.org/publicsector/egov/India.htm