

# ***E-GOVERNMENT: SUATU TINJAUAN KONSEP DAN PERMASALAHAN***

**Adi Cahyadi<sup>1</sup>**

## **ABSTRACT**

*Like any other e-Business terms, e-Government is a term most likely to be over-exploited and this will tend to create a miss-perception in the way government and public views this emerging business concept. This relatively simple and short article tries to present in more detail to its readers the true concept of e-Government. Furthermore, this article will also explain the slow adoption rate of e-Government in a developing country such as Indonesia and offered a short term solution that is deemed appropriate.*

**Keyword:** *e-Government*

## **ABSTRAK**

*Istilah E-Government, seperti juga istilah E-bisnis yang lain, memiliki resiko untuk dieksploitasi secara berlebihan sehingga membuatnya menjadi rancu. Artikel yang relatif sederhana ini mencoba meluruskan persepsi yang keliru mengenai e-Government sekaligus mengupas secara lebih mendetail konsep e-Government itu sendiri. Lebih jauh, artikel ini mengajak pembaca untuk melihat kendala dan hambatan yang dihadapi oleh negara sedang berkembang seperti Indonesia dalam mengimplementasikan konsep ini serta menawarkan beberapa solusi sementara yang dianggap tepat.*

**Kata kunci:** *e-Government*

---

<sup>1</sup> Staf Pengajar Universitas Trisakti & UBiNus, Jakarta

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang dan Konsep

*E-Government* merupakan suatu istilah yang masih baru bagi masyarakat di kebanyakan negara berkembang. Seringkali bahkan, istilah itu disalahartikan. Secara konseptual, *e-Government* sebetulnya bukan merupakan sesuatu yang baru. Pemerintah di banyak negara, baik negara maju maupun negara sedang berkembang, telah sejak lama menggunakan sistem komputer untuk membantu dan mendukung pekerjaan administrasi dan pengolahan data yang kesemuanya bermuara pada pelayanan masyarakat (*public service*). Perbedaan yang mencolok antara konsep *e-Government* yang dikenal sekarang dengan penerapannya pada masa lalu terletak pada cakupan penggunaan sistem komputer/informasi dalam melayani baik masyarakat maupun *stake holders* lainnya (karyawan/pegawai, departemen/lembaga pemerintah lainnya, organisasi swasta, dan sebagainya).

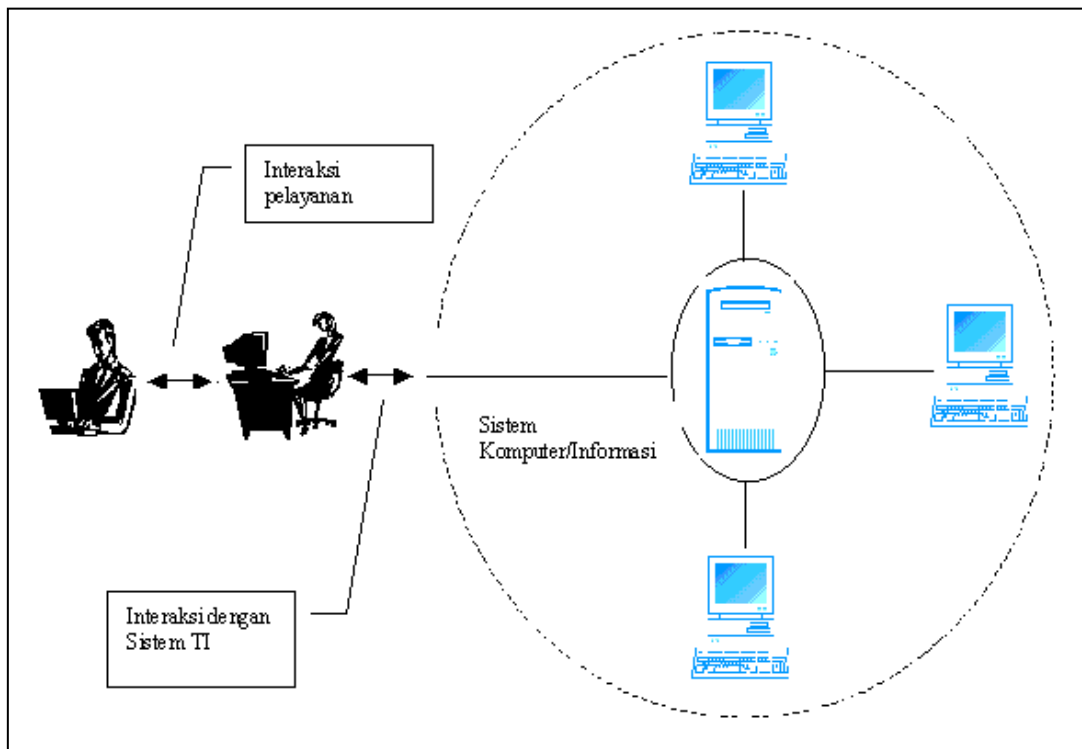
Penggunaan sistem komputer/informasi di lembaga/organisasi pemerintah biasanya ditujukan untuk mempercepat dan mengefisienkan proses administrasi, pencarian, dan pengolahan data yang berakibat pada meningkatnya kualitas pelayanan masyarakat. Dengan kata lain, sistem komputer/informasi di lembaga tersebut difokuskan sebagai alat bantu pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat. Seiring dengan berjalannya waktu, penerapan sistem informasi itu ternyata memberikan hasil yang beragam. Di negara maju, penerapan sistem informasi dalam suatu organisasi terutama yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) membuahkan hasil yang cukup positif. Banyak diantaranya mencatat peningkatan dalam volume penjualan bahkan banyak pula yang mencatat peningkatan efisiensi baik dalam proses produksi maupun pemasaran. Bagi organisasi nir-laba, terutamanya pemerintah, keuntungan yang dicatat tidaklah sejelas dan sebanyak organisasi bisnis. Kebanyakan organisasi pemerintah yang menerapkan sistem informasi dalam pelayanan publik mencatat efisiensi waktu dan biaya yang cukup signifikan namun terbatas hal itu disebabkan oleh rantai birokrasi dan otorisasi yang masih relatif panjang.

Hasil yang lebih memprihatinkan dapat dilihat dari kasus negara berkembang dan banyak organisasi pemerintah di negara tersebut gagal mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik yang signifikan kendati menggunakan sistem komputer/informasi yang memadai. Banyak pihak dari kalangan akademis, analis, dan pelaku bisnis berpendapat bahwa kegagalan tersebut diakibatkan terutamanya dari kegagalan manajemen organisasi tersebut dalam membentuk budaya dan etika kerja yang kondusif. Tanpa adanya budaya dan etika kerja yang kondusif yang ditandai dengan maraknya praktek korupsi dan rendahnya semangat kerja, sistem informasi yang secanggih apapun tidak mungkin membuahkan hasil yang diharapkan.

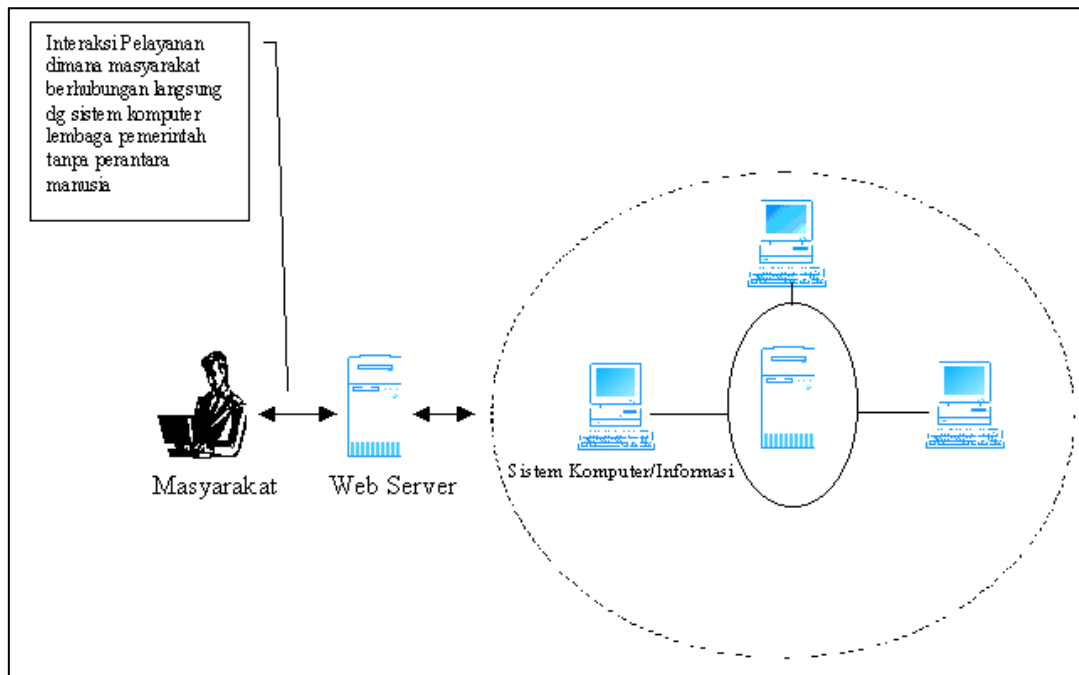
Masalah yang bermuara pada kualitas sumber daya manusia telah lama menjadi batu sandungan bagi peningkatan efisiensi dan mutu pelayanan lembaga pemerintahan di banyak negara (terutama negara berkembang). Solusi dan pemecahan masalah itu tidaklah mudah dan cenderung bersifat jangka panjang. Sulitnya memecahkan masalah yang sangat serius itu membuahkan berbagai usaha untuk mencari alternatif solusi yang berjangka pendek. Salah satu solusi yang sedang giat dikembangkan dewasa ini adalah penerapan *e-Government*.

Dalam *e-Government*, sistem informasi/komputer tidak hanya digunakan sebagai alat pendukung dalam melayani masyarakat (Gambar 1) tetapi juga difungsikan sebagai pelayan itu

sendiri (Gambar 2). Dalam konsep itu, masyarakat diberi pilihan untuk berinteraksi dengan manusia (pegawai pemerintah) atau dengan komputer (lewat situs lembaga pemerintah di internet). Dengan diperluasnya fungsi sistem informasi tersebut, diharapkan praktik yang merugikan masyarakat maupun negara yang bersumber dari lemahnya etika dan buruknya budaya kerja pegawai dapat dikurangi.



Gambar 1 Fungsi Tradisional Sistem Informasi sebagai Pendukung Pelayanan Masyarakat



Gambar 2 Fungsi Sistem Informasi sebagai Pelayan Masyarakat dalam Konsep *e-Government*

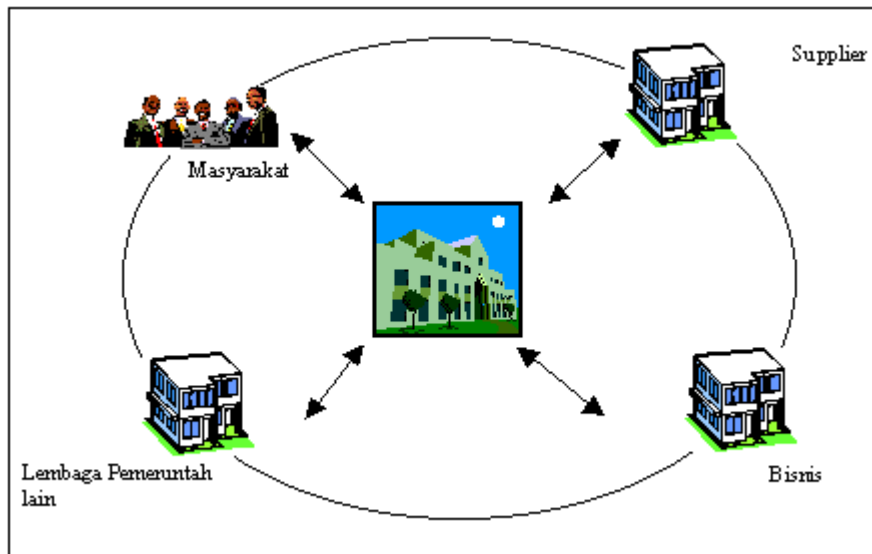
## Definisi dan Ruang Lingkup

Menurut World Bank, *e-Government* didefinisikan sebagai “Penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus memfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya”. Lebih lanjut, menurut World Bank, *e-Government* harus diarahkan pada pemberdayaan masyarakat melalui akses yang luas terhadap informasi yang tersedia.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *e-Government* memiliki cakupan atau ruang lingkup yang cukup luas, bukan saja meliputi seluruh unit dalam suatu organisasi pemerintah tetapi juga mencakup mitra kerjanya (*stakeholders*) yang terdiri dari berikut ini.

1. Karyawan/Pegawai Lembaga Pemerintah tersebut
2. Anggota Masyarakat
3. Pelaku Bisnis
4. Lembaga Pemerintah lainnya
5. Pemasok/pembekal alat-alat kantor dan sebagainya

Dalam konsep *e-Government*, kelima jenis mitra kerja itu berinteraksi dengan lembaga pemerintah melalui jaringan sistem informasi/komputer seperti yang dapat dilihat pada Gambar 3 di bawah ini.



Gambar 3 Ruang Lingkup Interaksi *e-Government*

## PEMBAHASAN

### Model (Bentuk) *e-Governance*

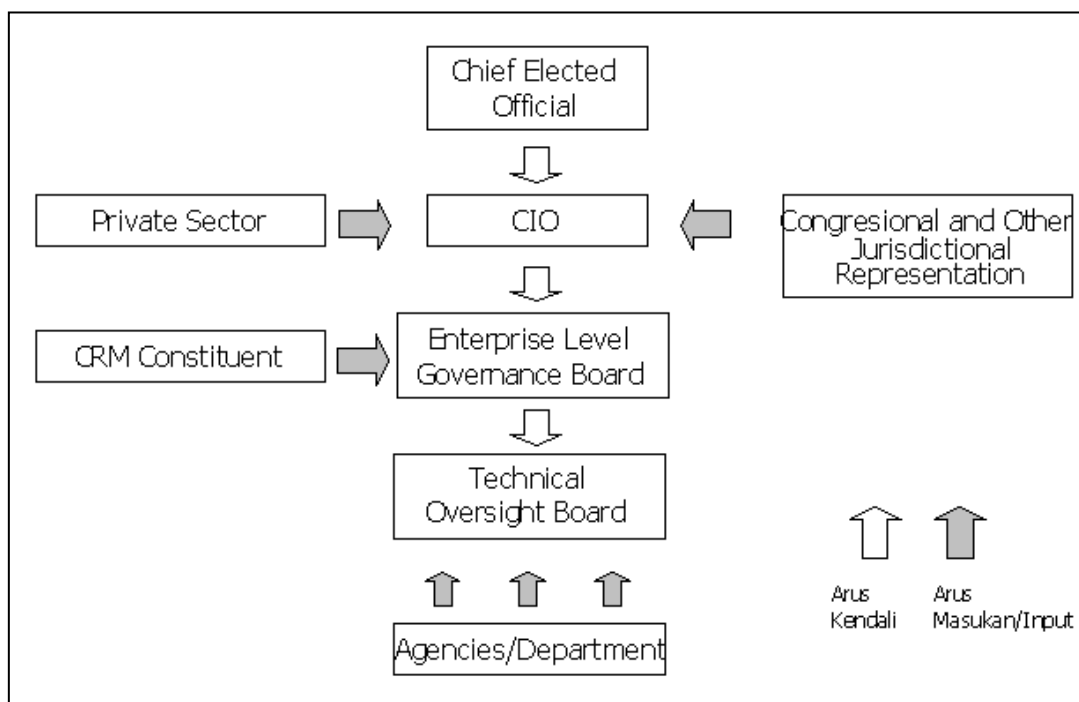
*E-Government* bukanlah suatu konsep yang begitu saja dapat diimplementasikan atau diterapkan. Penerapan *e-Government* memerlukan perubahan baik dari segi proses bisnis (*Business Process Reengineering*) maupun struktur organisasi. Banyak penulis dan lembaga konsultan mencoba mendesain model/bentuk organisasi yang baru itu namun sampai sekarangpun masih belum ditemukan suatu bentuk baku yang dapat dipakai di seluruh organisasi pemerintah yang ada. Hal itu disebabkan oleh keunikan masing-masing organisasi baik ditinjau dari segi struktur, *core business*, maupun *stakeholder*-nya.

Bentuk/model *e-Government* yang diusulkan oleh PeopleSoft Consulting Division yang ditampilkan pada tulisan ini adalah model *e-Government* skala Nasional dan dalam model ini suatu pemerintahan yang ingin mentransformasikan dirinya kepada suatu *bentuk e-Government* harus memiliki komponen seperti berikut.

1. Kepemimpinan Eksekutif (*Executive Leadership*). Fungsi kepemimpinan dalam program *e-Government* skala nasional terletak di pundak kepala pemerintahan yang bertugas memberi arah menetapkan tujuan dan sasaran umum program *e-Government* nasional sekaligus menetapkan standar teknologi yang harus dipakai oleh setiap lembaga pemerintah yang berada di bawah kendalinya. *Chief Executive Officer* yang dalam hal ini diperankan oleh kepala pemerintahan/negara dapat mendelegasikan sebagian kewenangannya kepada seorang pejabat pemerintah yang berperan sebagai seorang *Chief Information Officer* yang melaksanakan dan mengawasi operasi sehari-hari program *e-Government* nasional itu.

2. Keikutsertaan Otoritas Legislatif dan Otoritas lain berdasarkan Yurisdiksi. Wakil lembaga legislatif harus diikutsertakan sebagai mitra pemerintah dalam mengawasi dan mengarahkan perkembangan program e-Government baik dalam lingkup nasional maupun regional. Wakil instansi pemerintah juga perlu diikutsertakan mengingat merekalah yang mewakili penanggung jawab operasional *e-government* pada masing-masing instansi.
3. Penasehat Teknologi Informasi (*IT Advisor*). Suatu lembaga yang berperan sebagai pemikir masalah teknologi informasi (*IT Think Tank*) perlu dibentuk atau ditetapkan. Fungsi lembaga itu adalah memberikan saran dan masukan yang bersifat teknis dalam rangka pengembangan kepada lembaga pemerintah yang menjalankan program itu.
4. Pengelola pada tingkat lembaga/organisasi (*Enterprise Level Governance Boards*). Bertanggung-jawab terhadap investasi aplikasi maupun infrastruktur di masing-masing lembaga.
5. Pengawas dan pengendali teknis (*Technical Oversight Boards*). Bertanggung-jawab terhadap operasi dan kesiapan jaringan sistem informasi serta konsistensi kerja aplikasi.

Kelima komponen itu saling mendukung, berinteraksi, serta mendapatkan masukan dari berbagai pihak seperti masyarakat (*CRM Constituent Group*), kalangan swasta (*Private Sector Advisor*), dan Wakil lembaga legislatif dan lembaga pemerintah terkait (lihat Gambar 4).



Gambar 4 Bagan Interaksi Komponen dalam Model *e-Government* Skala Nasional

## **Manfaat Penerapan Konsep *e-Government***

Beberapa manfaat yang diharapkan dari implementasi konsep *E-Government* dilihat dari berbagai sisi antara lain sebagai berikut.

1. Dari sisi lembaga (organisasi)  
Manfaat yang diharapkan dari sisi lembaga atau organisasi antara lain penghematan biaya melayani masyarakat yang timbul antara lain akibat penghematan dalam pemakaian kertas (*paperless transaction*), sumber daya manusia (*office automation*) dan waktu, meningkatnya kemampuan lembaga pemerintah dalam tukar-menukar informasi dan data (*information sharing*).
2. Dari sisi masyarakat (konsumen)  
Manfaat yang diharapkan diterima masyarakat berupa pelayanan dan pemberian informasi yang lebih cepat, akses yang cepat terhadap dokumen dan formulir elektronik, pelayanan masyarakat yang terus-menerus (24 jam sehari), meningkatnya kemampuan melayani diri sendiri (*self service*), meningkatnya kemampuan untuk mencari informasi, meluasnya akses terhadap informasi, dan sebagainya.

## **Faktor Kritis Pendukung Kesuksesan *e-Government***

Untuk mencapai manfaat yang telah disinggung sebelumnya, lembaga pemerintah yang berencana atau sedang mengimplementasikan konsep *e-Government* harus memperhatikan beberapa faktor yang sangat vital bagi kelangsungan bahkan kesinambungan program *e-Government*-nya. Faktor kritis tersebut antara lain sebagai berikut.

1. Dukungan yang luas baik dari manajer/pejabat puncak (pengambil keputusan) maupun manajer/pejabat di level operasional.
2. Kemauan untuk mengubah cara/metode bekerja sama, membagi, dan mengelola data dan jasa dari lembaga pemerintah.
3. Kemampuan untuk memperbaiki budaya kerja, keahlian, dan peraturan yang menyangkut administrasi pemerintahan dan pembiayaan pada setiap lembaga pemerintah dalam rangka mendukung implementasi *e-Government*.
4. Memulai implementasi dari skala kecil dan berkembang sesuai dengan permintaan masyarakat, tingkat penggunaan (*adoption rate*), dan tingkat penerimaan (*acceptability rate*).
5. Menciptakan keadilan dalam akses terhadap informasi dan jasa.
6. Membangun fasilitas teknologi informasi dan peraturan pendukung dalam rangka menjamin keamanan dan kerahasiaan data setiap anggota masyarakat.
7. Adanya tingkat keahlian dan infrastruktur teknologi informasi yang memadai.

## **Kendala dan Hambatan: Kasus Indonesia**

*E-Government*, seperti juga semua konsep transaksi yang dilakukan melalui jaringan sistem informasi, memerlukan prasyarat bagi terlaksananya program tersebut dengan sukses (lihat bagian faktor kritis). Secara realitas, implementasi *e-Government* berkembang dengan kecepatan yang berbeda-beda. Hal itu disebabkan oleh banyak faktor di luar kendali lembaga pemerintah yang menjalankan program ini. Faktor dan hambatan yang jamak dihadapi oleh negara berkembang seperti Indonesia antara lain sebagai berikut.

1. Tingkat pendapatan Per Kapita yang rendah. Tingkat pendapatan per kapita yang rendah menyebabkan kebanyakan masyarakat berada di luar jangkauan teknologi informasi yang interaktif (seperti internet, TV Interaktif, dan sebagainya).
2. Tingkat pengetahuan Teknologi Informasi yang rendah (*Low IT Literacy Rate*) menyebabkan sebagian besar masyarakat kurang memahami bahkan menyadari manfaat bertransaksi secara *online*. Hal itu juga menghambat pertumbuhan dan pengembangan aplikasi TI di negara tersebut.
3. Tingkat penetrasi Komputer Pribadi (PC) yang rendah menyebabkan banyak masyarakat belum dapat mengakses internet.
4. Tingkat penetrasi internet yang rendah menyebabkan banyak anggota masyarakat berada di luar jangkauan informasi terkini yang bersifat nasional maupun global.
5. Infrastruktur Teknologi Informasi yang masih kurang memadai (bentangan kabel serat optik yang masih minim, jaringan komunikasi dengan kapasitas transfer data (*Bandwidth*) yang masih rendah, dan sebagainya).
6. Belum adanya perlindungan yang memadai secara undang-undang untuk transaksi yang dilakukan melalui jaringan elektronik (Internet, *Wireless*, dan sebagainya).

Fakta itu didukung oleh hasil riset yang berjudul “*Benchmarking E-Government: A Global Perspective*” yang dilakukan oleh *United Nations Division for Public Economics and Public Administration/DPEPA* (suatu lembaga di bawah naungan PBB). Riset itu ditujukan untuk mengukur kesiapan masing-masing negara anggota PBB dalam menerapkan *e-Government*. Dalam riset itu, DPEPA menggunakan seperangkat indikator untuk menghasilkan suatu indeks yang menunjukkan kesiapan masing-masing negara. Indeks itu diberi nama *e-Government Index*.

Adapun indikator yang dipakai dalam pengukuran (*benchmarking*) itu antara lain sebagai berikut.

1. Jumlah PC per 100 orang. Indikator ini digunakan karena PC (Komputer Pribadi) merupakan alat yang biasa digunakan anggota masyarakat untuk mengakses internet.
2. Jumlah *Host* internet per 10.000 orang. Indikator itu digunakan untuk mengukur tingkat penetrasi internet, logikanya semakin banyak *Host Internet/Internet Provider* semakin besar peluang anggota masyarakat untuk mengakses internet.
3. Persentase penduduk suatu negara yang telah terhubung dengan internet (*Online*).
4. Sambungan telepon per 1.000 penduduk. Berhubung kebanyakan anggota masyarakat terhubung dengan internet melalui jaringan telepon, semakin besar indikator ini semakin besar pula peluang masyarakat untuk mengakses internet.
5. Jumlah telepon genggam per 100 penduduk. Indikator itu menunjukkan potensi suatu negara dalam menerapkan *Wireless Transaction* (Transaksi Nir-Kabel) baik yang dilakukan antara masyarakat dengan perusahaan (*Mobile Commerce*) maupun yang dilakukan antara masyarakat dengan pemerintah (*Mobile Government/Public Service*).
6. Jumlah televisi per 1.000 penduduk. Indikator itu menunjukkan potensi/prospek suatu negara dalam menerapkan teknologi Web TV (menggunakan televisi sebagai sarana untuk mengakses internet). Hal itu dianggap penting karena tingkat pemilikan televisi jauh di atas tingkat pemilikan komputer pribadi baik di negara maju maupun di negara berkembang.
7. *Web Presence Index*. Indeks yang mengukur sejauh mana penerapan *e-Government* diukur dari tingkat pengembangan situs dan intergrasi sistem informasi lembaga pemerintah.
8. *Human Development Index*. Indeks yang mengukur sejauh mana kesiapan sumber daya manusia dalam hal keahlian dan penguasaan teknologi informasi.



9. Persentasi penduduk kota terhadap total populasi. Indikator ini diperlukan untuk mengukur potensi adopsi konsep *e-Government* berhubung penduduk kota dianggap sebagai bagian penduduk suatu negara yang paling cepat mengadopsi teknologi.

Hasil pengukuran menggunakan indikator di atas dapat dilihat pada Tabel 1 yang disajikan di halaman 15. Tabel itu menunjukkan *index e-Government* negara anggota PBB yang digolongkan ke dalam negara yang memiliki kapasitas *e-Government* yang minimal (indeks 1.00 – 1.59). Terlihat bahwa posisi Indonesia (1.34) masih relatif di bawah negara Asia Tenggara Lain (Brunei = 1.59, Philipine = 1.44) kecuali Vietnam (1.10).

Fakta yang lebih memprihatinkan adalah kenyataan bahwa walaupun skor Indonesia lebih tinggi dibandingkan Vietnam (yang memang wajar mengingat bahwa Vietnam merupakan negara yang baru saja membuka dirinya terhadap investasi luar), Pada beberapa indikator seperti *Human Development Index*, Sambungan Telepon per 100 penduduk dan Jumlah TV per 1000 penduduk, Vietnam menunjukkan keunggulannya.

### **Kondisi dan Solusi Sementara bagi Indonesia**

Pertanyaan yang timbul dari menyimak fakta di atas adalah bagaimana mengimplementasikan *e-Government* dengan kendala dan hambatan yang ada. Untuk menjawab pertanyaan tersebut, perlu melihat sejauh mana penerapan *e-Government* di Indonesia. PBB melalui DPEPA mengkategorikan tahap pengembangan *e-Government* menjadi beberapa tahap yang dapat dilihat pada Gambar 5 di bawah ini.

**Tahap *Emerging***, yaitu tahap ketika kehadiran suatu lembaga pemerintah di internet diwakili oleh beberapa situs resmi lembaga pemerintah yang memberikan informasi yang bersifat mendasar, terbatas, dan statis.

**Tahap *Enhanced***, yaitu tahap ketika isi (konten) situs diperbarui secara berkala dan teratur.

**Tahap *Interactive***, yaitu tahap ketika pengunjung dapat men-*download* formulir elektronik, mengontak pegawai/pejabat pemerintah, dan membuat perjanjian (*appointment*), dan melayangkan permohonan secara elektronik.

**Tahap *Transactional***. Pengunjung dapat melakukan pembayaran atas jasa atau melakukan transaksi finansial dengan lembaga pemerintah secara *online*.

**Tahap *Seamless***. Integrasi total fungsi dan jasa pemerintah lintas batas administratif dan departemental.

Gambar 5 Tahapan *e-Government*.

Sumber: *Benchmarking e-Government: A Global Perspective*, United Nations Division for public Economic, and Public Administration and Administration Society for Public Administration

Tahap-tahap pengembangan E-Government ini digunakan oleh DPEPA dalam mengkategorikan negara-negara anggota PBB. Dimana Indonesia masuk kedalam kategori negara-negara yang berada pada tahap Enhanced.

Kenyataan di lapangan menunjukkan adanya usaha dan kecenderungan lembaga pemerintah untuk beralih dari tahap *Enhanced* menjadi tahap *Interactive* dan bahkan tahap *Transactional*. Hal itu ditunjukkan oleh semakin menjamurnya pemakaian *chat room* (fasilitas komunikasi *online* melalui teks yang diketikkan dan terlihat pada layar komputer), formulir *online*, dan *e-mail* pada situs lembaga pemerintah. Beberapa lembaga pemerintah bahkan berencana membangun fasilitas transaksi *online* seperti yang akan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka membangun sistem pemungutan dan pembayaran pajak secara elektronik.

Banyak lembaga pemerintah baik pada tingkat pusat maupun daerah berlomba-lomba untuk membangun situs interaktif yang menyediakan berbagai macam fasilitas pada pengunjungnya bahkan terlihat semacam kecenderungan untuk menjadikan *e-Government* sebagai suatu peluang untuk menciptakan proyek (Onno W. Purbo). Secara sepintas, perlombaan itu terlihat positif bagi pengembangan *e-Government* di tanah air namun melihat keterbatasan yang dimiliki baik dari segi infrastruktur maupun kesiapan masyarakat, kecenderungan itu dapat menimbulkan dampak yang negatif berupa antara lain sebagai berikut.

1. Investasi Teknologi Informasi yang tidak menghasilkan manfaat yang optimal akibat belum optimalnya pemakaian situs oleh masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah.
2. Lambatnya akses ke situs pemerintah akibat penggunaan komponen interaktif dan dinamis yang memerlukan kapasitas transmisi data yang tinggi sedangkan kapasitas (*bandwidth*) jaringan telepon yang dimiliki masyarakat masih sangat terbatas.

Masalah tersebut timbul akibat lalainya pemerintah dalam memperhatikan indikator kesiapan *e-Government*-nya. Kesiapan *e-Government* (*e-Government Readiness*) suatu lembaga pemerintah tidak hanya diukur dari sejauh mana penguasaan teknologi para karyawannya, sebesar apa komitmen para pimpinannya, atau sebanyak apa anggaran yang dapat ia alokasikan (walaupun ketiga hal itu sangat penting) tetapi juga diukur dari sejauh mana kesiapan infrastruktur komunikasinya, kemampuan/daya beli, dan penguasaan teknologi masyarakatnya. Pendekatan yang dapat ditempuh, mengingat hal tersebut adalah pendekatan pengembangan *e-Government*, secara bertahap sesuai dengan permintaan masyarakat (*e-Government on Demand*) dan dalam pendekatan ini fasilitas dan informasi yang ditawarkan secara *online* melalui situs dikembangkan sesuai dengan permintaan dan perkembangan masyarakat.

Berdasarkan pendekatan itu, Indonesia sebagai negara yang memiliki kapasitas *e-Government* yang minimal seyogyanya memulai usaha penerapan konsep *e-Government* dengan membangun situs yang diarahkan/difokuskan pada distribusi informasi dan jasa untuk segmen masyarakat tertentu yang nantinya dapat dikembangkan untuk mencakup segmen masyarakat yg lebih luas (*Start Small but Think Big*). Situs yang diluncurkan oleh lembaga pemerintah pada tahap awal model pendekatan ini diarahkan pada pemenuhan beberapa fungsi dasar antara lain sebagai berikut.

1. Pemasarakan lembaga pemerintah beserta fungsi dan komponennya.
2. Pembinaan dan pengarahan masyarakat dalam berinteraksi dengan lembaga pemerintah (misalnya dalam hal pembayaran pajak, pengurusan KTP, SIM, dan sebagainya).
3. Pembinaan dan pengarahan perusahaan dalam berinteraksi dengan lembaga pemerintah (misalnya dalam hal pengurusan/administrasi ekspor/impor, dan sebagainya).

4. Diseminasi informasi yang bersifat umum dan berdampak luas (kebijakan pemerintah dalam hal perpajakan, cukai dan bea masuk, pajak dan pungutan daerah, dan sebagainya).
5. Diseminasi informasi yang membantu membangun citra lembaga pemerintah (Berita terkini yg menyangkut kegiatan lembaga tersebut).
6. Pembenahan lembaga pemerintah baik dari segi administrasi maupun sumber daya manusia. Hal itu dilakukan dengan cara menampung keluhan dan masukan masyarakat terhadap jasa dan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga tersebut.
7. Akses yang merata bagi masyarakat sehingga desain situs berikut aplikasi yang berjalan di dalamnya harus mempertimbangkan kemampuan penguasaan teknologi masyarakat yang rata-rata masih relatif rendah.

Dengan diadopsinya pendekatan pengembangan *e-Government* bertahap diharapkan pemerintah dapat lebih tepat mengalokasikan investasinya sehingga tidak merugikan sektor lain yang memerlukan perhatian yang lebih mendesak.

Tabel 1 Indikator Kesiapan e-Government Beberapa Negara Anggota PBB

Country	Web Presence	PC/100	Int Host /10000	% of Pop Online	Tele Lines/ 100	Mobile Phones/	TVs/ 1000	Human Development	Info Access Index	% Urban/ Total Pop	E-Govt Index
Armenia	2.5	0.57	7.57	1.1	15.53	0.23	217	0.743	0.5	69.7	1.59
<b>Brunei</b>	<b>2</b>	<b>6.22</b>	<b>141.2</b>	<b>1.2</b>	<b>24.59</b>	<b>20.52</b>	<b>638</b>	<b>0.857</b>	<b>0.167</b>	<b>71.7</b>	<b>1.59</b>
South Africa	3	6.18	42.95	6.3	11.36	12.01	125	0.702	0.916	51.1	1.56
Paraguay	2.75	1.12	2.36	1.3	5	19.55	101	0.735	0.583	55.3	1.5
Cuba	2	0.99	0.59	1.1	4.36	0.06	239	0.765	0.001	76.7	1.49
<b>Philippines</b>	<b>2.5</b>	<b>1.93</b>	<b>2.54</b>	<b>3</b>	<b>3.92</b>	<b>8.24</b>	<b>108</b>	<b>0.747</b>	<b>0.75</b>	<b>57.7</b>	<b>1.44</b>
Costa Rica	2.5	10.17	18.29	7.1	24.94	5.2	387	0.821	0.916	47.6	1.42
Panama	2.25	3.2	52.82	2.3	16.43	8.27	187	0.784	0.916	56	1.38
Nicaragua	2.25	0.81	2.76	1	3.04	0.9	190	0.635	0.667	55.8	1.35
Djibouti	1.5	0.95	0.02	0.5	1.4	0.04	73	0.447	0.416	83.3	1.35
Dominican Republic	2	1.75	9.44	0.2	9.81	5.02	84	0.722	0.833	64.4	1.34
Trinidad & Tobago	1.5	5.42	50.9	4	23.11	10.29	331	0.798	0.833	73.6	1.34
<b>Indonesia</b>	<b>2.75</b>	<b>0.99</b>	<b>1.26</b>	<b>1.2</b>	<b>3.14</b>	<b>1.73</b>	<b>136</b>	<b>0.677</b>	<b>0.583</b>	<b>39.8</b>	<b>1.34</b>
Jamaica	2	4.3	5.71	3.2	19.86	14.24	323	0.738	0.833	55.6	1.31
Iran	2	5.58	0.27	0.8	14.9	1.51	157	0.714	0.167	61.1	1.31
Azerbaijan	2	0.45	1.99	0.7	10.36	5.56	254	0.738	0.25	56.9	1.3
India	3	0.45	0.35	1.2	3.2	0.35	69	0.571	0.75	28.1	1.29
Kazakhstan	2	0.3	4.55	1.1	10.82	0.3	234	0.742	0.25	56.4	1.28
Belize	2	10.63	12.16	6.9	14.94	2.97	180	0.776	0.999	53.6	1.26
Barbados	2	7.8	3.74	3.3	42.71	11.14	283	0.864	0.999	49.5	1.25
Guyana	2.5	2.45	0.69	1.1	7.49	0.33	59	0.704	0.833	37.6	1.22
Honduras	2	0.95	0.2	1.1	4.61	2.39	90	0.634	0.667	51.6	1.2
El Salvador	2	1.62	0.92	1.1	9.08	6.22	250	0.701	0.75	46.3	1.19
Guatemala	2.25	0.99	4.92	1.1	5.71	3.05	126	0.626	0.583	39.4	1.17
Gabon	1	0.84	0.28	1.5	3.18	9.79	136	0.617	0.416	80.3	1.17
Turkmenistan	2	0.46	2.76	1	8.19	0.09	201	0.73	0.001	44.7	1.15
Uzbekistan	2	0.29	0.11	1	6.58	0.22	273	0.698	0.083	37.2	1.1
<b>Vietnam</b>	<b>2</b>	<b>0.89</b>	<b>0.02</b>	<b>1</b>	<b>3.19</b>	<b>0.99</b>	<b>180</b>	<b>0.682</b>	<b>0.083</b>	<b>39.8</b>	<b>1.1</b>
West Samoa	2.5	0.56	139.52	0.3	4.75	1.69	69	0.701	0.833	21.5	1.09
Cote d'Ivoire	1.75	0.55	0.41	0.2	1.81	1.77	70	0.426	0.46	45.7	1.05
China	2	1.59	0.54	2.1	11.12	6.58	272	0.714	0.083	31.6	1.04
Pakistan	2	0.43	0.46	0.9	2.22	0.25	88	0.498	0.25	36.5	1.04
Nigeria	1.75	0.64	0.06	0.4	0.43	0.03	67	0.455	0.5	43.1	1.02
Kyrgyz tan	2	0.43	8.76	1.1	8	0.19	44	0.707	0.25	33.6	1.01
Botswana	1.5	3.1	14.53	1.2	7.69	7.45	27	0.577	0.833	49.7	1.01
Tajikistan	2	0.28	0.44	0.2	3.53	0.01	285	0.66	0.167	27.5	1

Sumber: *Benchmarking E-Government: A Global Perspective*, United Nations Division for public Economic and Public Administration & Administration Society for Public Administration (2001)

## DAFTAR PUSTAKA

- National Office for the Information Economy (NOIE). 2002. *Commonwealth of Australia and DMR Consulting E-Government Benefits Study*.
- Neu C., Richard, Anderson Robert. H, and Bikson. Tora K. 1999. *Sending Your Government a Message: E-mail Communication Between Citizens and Government*. RAND Science & Technology.
- New Zealand Government. 2001. *Report on New Zealand e-Government Strategy*.
- Peoplesoft White Paper Series. 2001. *Guideline for Building e-Government, Best Practices for e-Government Implementations*.
- Proudfoot, Scott. 2003. *Weighing e-Government*. Hillwatch Inc.
- Purbo, Onno W. *Akankah e-Government Memecahkan Masalah Indonesia*.
- UN DPEPA and American Society for Public Administration. 2001. *Benchmarking E-Government: A Global Perspective, Assessing the Progress of the UN Member States*.