

DAMPAK E-GOVERNMENT PADA *GOOD GOVERNANCE*: TEMUAN EMPIRIS DARI KOTA JAMBI

Karin Afriani, Fathul Wahid

Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia

Jl. Kaliurang Km. 14,5 Yogyakarta 55501

E-mail: fathulwahid@fti.uii.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk mengukur dampak implementasi layanan e-government untuk dunia bisnis dilihat dari prinsip-prinsip *good governance*. Layanan e-government yang diselenggarakan oleh Kota Jambi dijadikan sebagai kasus. Menggunakan data dari 80 pengusaha, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa implementasi e-government telah meningkatkan kualitas kepedulian pemerintah terhadap stakeholder, efektivitas dan efisiensi, tingkat partisipasi masyarakat, transparansi, and akuntabilitas.

Kata kunci: e-government, Kota Jambi, good governance.

1. PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah di seluruh dunia, termasuk Indonesia, berusaha memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas administrasi pemerintahan dan kualitas komunikasi dengan warga negara. TIK menawarkan peluang kepada pemerintah untuk memberikan layanan dan berinteraksi yang lebih baik kepada semua konstituen; masyarakat, kalangan bisnis, dan mitra pemerintah lainnya (Chen, 2002; West, 2006). Konsep ini disebut dengan e-government yang secara umum didefinisikan sebagai penggunaan TIK di sektor publik untuk meningkatkan kualitas operasi dan pemberian layanan (Kumar dan Best, 2006).

Dalam konteks Indonesia, sejak didorong dengan Instruksi Presiden No. 3/2003, lembaga-lembaga pemerintah mulai dari pusat sampai dengan tingkat kabupaten/kota berlomba-lomba menjadi yang terdepan dalam implementasi e-government. Anggaran yang cukup besar pun dikucurkan untuk mendukung implementasi. Implementasi e-government diharapkan dalam menjamin pelaksanaan prinsip-prinsip tatakelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Haryono dan Widiwardono, 2004).

Namun demikian, penelusuran literatur belum menemukan penelitian yang mengkaji secara empiris dampak e-government pada *good governance* dalam konteks Indonesia. Penelitian yang dilakukan ini mencoba mencari jawaban atas pertanyaan: apakah implementasi e-government mempunyai dampak pada *good governance*? Layanan e-government untuk kalangan bisnis di Kota Jambi diambil sebagai kasus.

Selanjutnya, tulisan ini dibagi dalam beberapa bagian. Bagian 2 berisi tinjauan literatur tentang e-government dan kaitannya dengan *good governance*. Bagian 3 menjelaskan metodologi yang digunakan. Selanjutnya, temuan dan diskusi akan dijabarkan

pada Bagian 4. Tulisan ditutup dengan kesimpulan pada Bagian 5.

2. TINJAUAN LITERATUR

2.1 Lingkup dan Tahapan e-Government

Menurut Heeks (2001), e-government lahir karena dua revolusi: revolusi informasi dan revolusi pemerintahan. Kedua revolusi ini berdampak pada pola interaksi pemerintah dengan masyarakat dan bagaimana masyarakat dikelola.

Meskipun e-government meliputi beragam aktivitas dan aktor, terdapat tiga ranah penerapan yang dapat diidentifikasi, yaitu government-to-government (G2G), government-to-business (G2B), dan government-to-citizen (G2C). Beberapa peneliti mengenalkan domain keempat, government-to-employee (G2E), namun beberapa yang lain memasukkan domain terakhir ke dalam domain G2G (Seifert dan Bonham, 2003).

Dalam banyak hal, domain G2G merepresentasikan tulang punggung e-government yang mengacu kepada proses standar yang digunakan lembaga-lembaga pemerintah untuk saling berkomunikasi dan memudahkan proses. Proses internal ini perlu diperbaiki di semua tingkatan sebelum memberikan layanan yang terbaik untuk publik.

Domain G2B menjembatani pemerintah dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada dunia bisnis. Layanan ini, di antaranya, dapat berupa penyediaan informasi potensi bisnis dan simplifikasi dan transparansi proses perijinan. Domain G2C dirancang untuk memfasilitasi warga negara berinteraksi dengan pemerintah, yang oleh beberapa peneliti disebut sebagai tujuan utama implementasi e-government (Seifert dan Bonham, 2003).

Dalam literatur ditemukan berbagai model implementasi e-government (e.g. Layne dan Lee, 2001; Kunstelj dan Vintar, 2004). Salah satu model tersebut melihat tahapan implementasi e-government, mulai dari dari tahapan (1) *web-*

presence, (2) *interaction*, (3) *transaction*, sampai dengan (4) *transformation* atau *horizontal integration*, yang didalamnya semua sistem informasi pemerintah sudah diintegrasikan.

Kunstelj dan Vintar (2004) bahwa sebagian besar negara di dunia telah mencapai tahapan kedua, termasuk Indonesia. Namun demikian, dalam tahun-tahun terakhir, beberapa lembaga-lembaga pemerintah di Indonesia telah mencapai tahapan transaksi dalam beberapa aspek, seperti yang diperkenalkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang sejak beberapa tahun lalu telah memudahkan wajib pajak membayar pajak bumi bangunan melalui ribuan ATM dan e-procurement melalui Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang diperkenalkan oleh Bappenas (<http://www.pengadaannasional-bappenas.go.id/>).

2.2 Manfaat e-Government dan Good Governance

Penelitian-penelitian sebelumnya, menemukan bahwa implementasi e-government mempunyai manfaat dan dampak yang cukup signifikan dalam banyak hal. Manfaat tersebut antara lain adalah peningkatan efisiensi, kualitas layanan publik, transparansi, partisipasi publik, dan pengembangan ekonomi (e.g. Seifert dan Bonham, 2003; Grönlund et al., 2005; Kumar dan Best, 2006). Namun demikian, supaya efektif, implementasi e-government harus mempertimbangkan konteks lokal. Menurut Heeks (2003), kata kunci dalam implementasi e-government bukan adopsi, tetapi adaptasi di mana konteks lokal dipertimbangkan dalam perencanaan dan implementasi.

Dalam literatur, ditemukan bahwa fokus implementasi e-government di negara-negara berkembang, termasuk Indonesia, adalah pada transparansi dan perang terhadap korupsi (Grönlund et al., 2005). Meski demikian, peningkatan kualitas layanan, sangat erat kaitannya dengan kedua hal tersebut. Kedua hal tersebut merupakan bagian dari prinsip-prinsip *good governance*.

Good governance mulai populer menjadi wacana di Indonesia setelah tumbanganya orde baru. *Good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha (<http://www.worldbank.org>). *Good governance* merupakan perangkat untuk menciptakan penyelenggaraan negara yang solid, bertanggung jawab, efektif dan efisien, dengan menjaga keserasian interaksi yang konstruktif di antara domain negara, sektor swasta dan masyarakat (<http://www.menpan.go.id>).

Keberhasilan pelaksanaan *good governance* dapat dinilai dari kepatuhan terhadap prinsip-prinsip

pendukungnya. Masyarakat Transparansi Indonesia (<http://www.transparansi.or.id>) mengidentifikasi banyak prinsip *good governance*, seperti tingkat kepedulian pada stakeholder, efektifitas dan efisien, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, transparansi.

e-Government dengan dukungan teknologi informasi yang baik dan pelaksana yang mempunyai integritas dipercaya akan sangat membantu pencapaian *good governance* tersebut. Penelitian ini ditujukan untuk mencari bukti empiris keterkaitan kedua hal ini.

2.3 e-Government di Kota Jambi

Berbagai alasan dan tujuan dikemukakan oleh setiap lembaga pemerintah dalam implementasi e-government. Alasan implementasi e-government di Kota Jambi adalah:

1. ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003, dan
2. untuk memberikan layanan dan informasi yang cepat dan tepat kepada masyarakat Kota Jambi.

Tujuan Pemerintah Kota Jambi dalam implementasi e-government adalah: menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN serta pemberian informasi yang tepat kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam perkembangannya, dalam implementasi e-government, Pemerintah Kota Jambi memanfaatkan berbagai sistem informasi seperti KANTAYA (Kantor Maya) dan SIMDA (Sistem Manajemen Pemerintahan Daerah). KANTAYA adalah sistem informasi perkantoran dengan fitur-fitur antara lain untuk administrasi agenda kegiatan, pemesanan fasilitas, buku alamat, lemari berkas, keberadaan pegawai, ruang forum/diskusi, URL-Link, surat elektronik, administrasi surat dan profil. Untuk dunia bisnisnya Pemerintah Kota Jambi mempunyai aplikasi sistem informasi perkebunan, sistem informasi pertanian, sistem informasi peternakan, dan sistem informasi hukum dan perundang-undangan.

Untuk mendukung operasional e-government, Pemerintah Kota Jambi mempekerjakan 26 orang pegawai khusus berada pada Kantor Pengolahan Data Elektronik (PDE) Kota Jambi, dan di luar kantor sebanyak 40 orang yang berada pada SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah).

Dukungan dana implementasi e-government didapatkan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Dana dari APBD ini digunakan untuk perawatan aplikasi pendukung e-government, selain itu juga untuk penggajian pegawai yang mengelola layanan e-government Kota Jambi.

Didalam pengembangan dan implementasi e-government Pemerintah Kota Jambi melakukan beberapa kerja sama dengan pihak luar, seperti dengan

1. Departemen Komunikasi dan Informatika (Depkominfo), Badan Pengkajian dan

- Penerapan Teknologi (BPPT) untuk pengembangan aplikasi/sistem informasi pendukung e-government,
2. Pusat Layanan Jaringan Komputer, Universitas Negeri Jambi untuk pengembangan jaringan komputer,
 3. PT Telkom untuk mendapatkan koneksi Internet.

Ke depan, Pemerintah Kota Jambi berencana melakukan penambahan dan pengembangan aplikasi dan pengembangan jaringan sampai ke kelurahan, dan membangun layanan satu pintu.

Salah satu prestasi yang diraih Kota Jambi yang berkaitan dengan layanan e-government adalah penerimaan bantuan pengembangan e-government di daerah dari Depkominfo yang hanya diberikan kepada 6 kabupaten/kota.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian

Penelitian ini mengukur penilaian subyektif pengusaha terhadap lima variabel yang masing-masing mewakili prinsip-prinsip *good governance*, yaitu kepedulian terhadap stakeholder, efektivitas dan efisiensi, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, dan transparansi. Tidak semua prinsip *good governance* dimasukkan dalam penelitian ini.

Setiap variabel ini dioperasionalkan dengan beberapa item yang diadopsi dari item-item yang dikembangkan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (www.bapenas.go.id) dan Masyarakat Transparansi Indonesia (www.transparansi.or.id).

Kepedulian pada stakeholder

Variabel ini digunakan untuk mengukur pelayanan yang diberikan oleh Kota Jambi kepada dunia bisnis. Kepedulian kepada stakeholder dapat berupa kenyamanan dan keamanan yang diberikan oleh pemerintah

Pada variabel ini, penilaian dilakukan pada: pemahaman terhadap hal-hal yang berhubungan dengan layanan yang dibutuhkan, penilaian pengguna layanan terhadap petugas baik berupa perilaku maupun penampilan, keadaan tempat pelayanan (keamanan dan kenyamanan) serta respon atau tanggapan terhadap pengguna yang diberikan oleh petugas. Penilaian terhadap hal-hal ini dilakukan, karena implementasi e-government tidak lepas dari perubahan pola pikir dan cara pelayanan kepada masyarakat.

Efektivitas dan efisien

Variabel ini digunakan untuk mengukur kualitas proses yang diselenggarakan oleh lembaga-lembaga pemerintah yang membuah hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumberdaya secara optimal.

Adapun penilaian yang dilakukan pada variabel ini meliputi: pemberian layanan yang tepat waktu,

baik jadwal pelayanan dan penyelesaian layanan, cepat, adanya kemampuan petugas untuk memberikan layanan sehingga layanan yang diberikan tidak ada kesalahan, informasi yang didapat dari petugas jelas dan pasti dan petugas sudah bekerja optimal dengan didukung perangkat teknologi informasi.

Partisipasi masyarakat

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi.

Variabel ini akan mengukur tingkat partisipasi masyarakat seperti penyaluran pendapat masyarakat dan komunikasi antara masyarakat (dalam kasus ini pelaku bisnis) dengan pemerintah.

Akuntabilitas

Variabel ini digunakan untuk menilai kinerja pemerintah yang bertugas dalam pengambilan keputusan dengan bertanggungjawab kepada masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut berbeda satu dengan yang lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan. Selain itu pemerintah juga berusaha untuk memprioritaskan kepentingan-kepentingan umum dan berusaha menentukan visi strategi untuk pembangunan wilayah kedepannya.

Adapun penilaian yang dilakukan pada variabel akuntabilitas ini meliputi tanggung jawab pemerintah terhadap perekonomian (dunia bisnis) yaitu: penetapan target dalam pelaksanaan program, pertanggungjawaban yang dilakukan secara reguler, adanya tindak lanjut berupa perbaikan terhadap keluhan terhadap layanan yang diberikan, penetapan kebijakan, ketentuan, dan prosedur layanan bisnis telah sesuai, serta pemerintah mempunyai pemahaman terhadap dunia bisnis sehingga pemerintah selalu berusaha untuk memperbaiki layanan yang diberikan.

Transparansi

Variabel ini sangat dibutuhkan dalam menciptakan *good governance* dan *clean government* dengan tujuan mengurangi atau bahkan menghapuskan KKN. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

Adapun informasi tersebut berupa: hak dan kewajiban pelaku bisnis, informasi peraturan, informasi tarif pelayanan, penyebarluasan informasi yang aktif, adanya media untuk menyebarluaskan informasi, jaminan transparansi oleh pemerintah, kesesuaian antara informasi dan fakta, Tegaknya

supermasi hukum termasuk pula didalam variabel transparansi yang digunakan untuk pengukuran kualitas penegakan hukum yang adil untuk masyarakat.

3.2 Pengumpulan Data

Kuesioner digunakan sebagai instrumen pokok dalam penelitian ini. Selain berisi beberapa item untuk mendapatkan informasi demografis, kuesioner ini berisi item-item untuk mengoperasionalkan beberapa variabel yang merepresentasikan prinsip-prinsip *good governance* yang sudah disebut di atas.

Responden penelitian ini adalah pengusaha yang menggunakan layanan pemerintah untuk dunia bisnis untuk dunia bisnis sebelum dan sesudah implementasi e-government. Hal ini dilakukan supaya kualitas layanan antara dua waktu tersebut dapat dibandingkan dengan lebih valid karena menggunakan sumber informasi yang sama. Pemilihan sampel dilakukan dengan mempertimbangkan visibilitas tempat usaha dan *snowball sampling* karena ketiadaan daftar perusahaan yang cukup representatif.

Dari 100 kuesioner yang disebar, sebanyak 80 terisi dan dapat dianalisis lebih lanjut. Sebanyak 51% responden adalah wanita. Rata-rata usia responden adalah 27 tahun dengan rentang antara 19 sampai 49 tahun. Sebagian besar (66,25%) responden berumur 19-26 tahun. Sebanyak 55% responden berpendidikan S1.

Umur rata-rata perusahaan adalah 5 tahun dengan jumlah karyawan 9 orang. Sebanyak 76,25% responden adalah karyawan perusahaan yang terlibat dalam berinteraksi dengan layanan pemerintah, dan sisanya adalah pemilik/manajer. Sektor usaha responden adalah industri dan perdagangan (80,00%), kesehatan (17,50%), dan energi dan sumberdaya mineral (2,50%).

Tabel 1. Hasil analisis

No	Variabel	Rata-Rata		T
		Sebelum	Sesudah	
1	Kepedulian terhadap stakeholder	2,72	3,79	-12,08*
2	Efektivitas dan efisiensi	2,60	3,85	-16,46*
3	Partisipasi masyarakat	2,45	4,08	-22,49*
4	Akuntabilitas	2,86	3,91	-15,13*
5	Transparansi	2,33	4,31	-21,62*

Catatan: * $p < 0,05$

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 merangkum hasil analisis menggunakan *t-test* yang membandingkan kualitas pelayanan pemerintah terhadap dunia bisnis antara sebelum dan sesudah implementasi e-government. Pada Tabel 1, terlihat adanya perbedaan yang signifikan untuk semua variabel yang merepresentasikan prinsip-prinsip *good governance*.

Kepedulian terhadap stakeholder

Implementasi e-government telah dinilai oleh pengusaha meningkatkan kepedulian pemerintah terhadap *stakeholder*, dalam hal ini dunia bisnis. Peningkatan kualitas ini maujud dalam pemahaman prosedur layanan yang lebih baik oleh petugas, citra petugas yang lebih baik dalam melayani, dan perbaikan lingkungan pelayanan. Selain penggunaan sistem informasi yang memudahkan dalam melayani, Pemerintah Kota Jambi juga memberikan informasi terkait prosedur layanan baik di situs web maupun di kantor pelayanan dalam bentuk poster yang ditempel pada dinding. Lingkungan pelayanan juga ditingkatkan kenyamanannya dengan berbagai tambahan fasilitas.

Efektifitas dan efisien

Pada Tabel 1 terlihat bahwa penilaian pengusaha terhadap kualitas layanan dari sisi efektivitas dan efisiensi meningkat secara signifikan setelah implementasi e-government.

Efektivitas dan efisiensi layanan ini dapat dilihat dari layanan yang tepat waktu, cepat, sama untuk semua pengguna layanan, termasuk penerbitan peraturan yang memudahkan pengusaha.

Beberapa contoh yang dapat menunjukkan peningkatan kualitas layanan e-Government untuk dunia bisnis yang diberikan Pemerintah Kota Jambi berdasarkan efektifitas dan efisiensi kinerja pemerintah adalah:

- Adanya keadilan untuk mendapatkan layanan, ini ditunjukkan dengan budaya antri, di mana setiap pelaku bisnis yang datang diwajibkan mengambil kartu antrian sehingga tidak ada perbedaan pemberian layanan.
- Petugas mempunyai kemampuan dalam memberikan layanan, hal ini ditunjukkan dengan adanya pelatihan kepada pemberi layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Jambi
- Layanan yang diberikan sudah cepat karena pada kantor pelayanan telah dilengkapi dengan perangkat komputer dan petugas tidak perlu lagi menjelaskan prosedur pelayanan karena prosedur layanan telah diberitahukan melalui Internet dan ditempelkan di dinding loket pelayanan.
- Kedisiplinan petugas dan pemberian layanan tepat waktu meningkat karena Pemerintahan Kota Jambi mempunyai aplikasi sistem informasi yang cukup baik, termasuk Kantaya.

Partisipasi masyarakat

Seperti halnya kepedulian kepada stakeholder, efektivitas dan efisiensi, partisipasi masyarakat juga terbukti meningkat secara signifikan setelah implementasi e-government.

Pada pengusaha menilai bahwa setelah implementasi e-government, pemerintah merasa memerlukan partisipasi masyarakat yang lebih baik

dengan memberikan kesempatan dalam memberikan saran dalam pengambilan keputusan. Kanal komunikasi pun telah dipermudah.

Contoh inisiatif e-government untuk dunia bisnis yang diberikan Pemerintah Kota Jambi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat adalah: SMS center dan forum diskusi online. Kedua hal ini memungkinkan masyarakat memberikan kritis dan saran kepada pemerintah.

Akuntabilitas

Para pengusaha menilai bahwa Pemerintah Kota Jambi setelah implementasi e-government, menjadi lebih akuntabel. Akuntabilitas ini ditandai dengan berbagai indikator, termasuk respon terhadap keluhan, kejelasan program pemerintah untuk dunia bisnis, standarisasi proses layanan, pembuatan kebijakan yang relevan, dan perbaikan kualitas layanan secara berkesinambungan.

Pemerintah Kota Jambi memperbaiki layanan dengan berbagai usaha seperti penambahan aplikasi/sistem informasi. Selain itu pengusaha menerima laporan tindak lanjut atas keluhan yang dimasukkan kepada pemerintah.

Transparansi

Transparansi juga dinilai meningkat secara signifikan setelah implementasi e-government. Pengusaha menilai bahwa informasi tentang hak dan kewajiban, peraturan, persyaratan dan biaya layanan untuk dunia bisnis dalam diperoleh dengan mudah, juga dinilai aktif menyebarkan informasi.

Melalui situs web, Pemerintah Kota Jambi memberikan beragam informasi yang terkait dengan dunia bisnis, seperti peluang investasi dan prosedur layanan. Selain menggunakan Internet, penyebaran informasi juga dilakukan dengan aktif dengan bantuan media elektronik: Jambi TV dan TVRI Jambi.

Kendala

Penelitian juga mengidentifikasi beberapa kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Jambi dalam pengembangan e-government:

1. Dari segi kelembagaan, pengawal e-government masih berupa kantor sehingga sulit untuk melakukan koordinasi dengan SKPD lain.
2. Pendanaan yang masih kurang
3. Tingkat melek dan budaya teknologi informasi yang masih rendah

5. KESIMPULAN

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan e-Government Kota Jambi untuk dunia bisnis berdasarkan pencapaian prinsip *good governance* mengalami peningkatan secara signifikan. Penelitian ini memberikan bukti empiris atas hal tersebut.

Walaupun demikian, pada layanan e-government untuk dunia bisnisnya masih perlu

ditingkatkan. Layanan yang diberikan Pemerintah Kota Jambi hanya sebatas bentuk layanan keterbukaan informasi, yaitu layanan yang diberikan hanya sebatas pemberian data dan informasi yang dapat diakses secara bebas melalui Internet. Meskipun harus diakui, solusi ini merupakan pilihan masuk akal untuk konteks Kota Jambi di mana koneksi Internet yang cukup baik masih sulit didapatkan.

Selain itu, simplifikasi yang lebih baik, terutama dari prosedur pelayanan (seperti perizinan) yang masih melibatkan banyak lembaga perlu ditata lebih baik. Jika hal tersebut dilakukan, tidak mustahil semakin banyak manfaat yang dirasakan oleh dunia bisnis.

PUSTAKA

- Chen, H. (2002). Digital Government: Technologies and Practices. *Decision Support Systems*, 34, 223-227.
- Grönlund, A., Andersson, A., dan Hedström, K. (2005). *NextStep E-Government in Developing Countries*. Sweden: Örebro University,.
- Haryono, T., dan Widiwardono, Y. K. (2004). *Current status and issues of e-Government in Indonesia*. Diakses pada 4 September 2004 dari <http://www.aseansec.org/13802.htm>
- Heeks, R. (2001). Understanding E-Governance for Development. Dalam *iGovernment Working Paper Series*. Manchester: Institute for Development Policy and Management, University of Manchester.
- Heeks, R. (2003). *Most eGovernment-for-Development Project Fail: How Can Risks be Reduced?* (No. 14). Manchester: Institute for Development Policy and Management.
- Kumar, R., dan Best, M. L. (2006). Impact and Sustainability of E-Government Services in Developing Countries: Lessons Learned from Tamil Nadu, India. *The Information Society*, 22(1), 1-12.
- Kunstelj, M., dan Vintar, M. (2004). Evaluating the Progress of E-Government Development: A Critical Analysis. *Information Polity*, 9(3-4), 131-148.
- Layne, K., dan Lee, J. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.
- Seifert, J. W., dan Bonham, G. M. (2003). The Transformative Potential of E-Government in Transitional Democracies. *Proceedings of The International Conference on Public Administration in the 21st Century: Concepts, Methods, Technologies*, School of Public Administration, Lomonosov Moscow State University.
- West, D. M. (2006). *Global E-Government 2006*. Diakses pada 13 Februari 2007 dari <http://www.insidepolitics.org/egovt06int.pdf>.