

Evaluation of Provincial Capital E-Government Websites in Indonesia

Nove E. Variant Anna¹, Dyah Puspitasari²,
Endang Fitriyah Mannan³, dan Fitri Mutia⁴

Abstract

The enhancing information and communication technology drives government to implement e-government. Many government bodies deliver their services through internet / online and many e-government websites are built during the late of 2000s. It consists of information about the government services, city agendas, city news and history, and many more. The purpose of the erection of e-government website is to support the society with valid and transparent information. This paper evaluates the provincial capital e-government websites in Indonesia. There are 33 provinces, so there will be 33 e-government websites that will be evaluated. The evaluation method is using egWet (e-government website evaluation) instruments. There are six categories that will be used to evaluate the government websites, (1) security/privacy, (2) usability, (3) content, (4) services, (5) citizen participant, (6) features. The paper outputs are, first to provide data and information about the development of e-government in Indonesia, second, to give recommendation for the e-government website improvement.

Keywords: *e-government websites, the development of e-government in Indonesia*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa banyak perubahan dalam distribusi dan pengemasan informasi, terutama saat ini banyak informasi yang disajikan dalam bentuk virtual atau online melalui web teknologi. Pada awal tahun 2000an banyak pebisnis yang membangun usaha mereka secara online. Dari website produk dan layanan disajikan untuk menjangkau khalayak yang lebih luas, pada saat itu jasa pembangunan website dan penataan informasi sangat berkembang pesat dan semua bisnis berlomba-lomba untuk bisa tampil secara online. Kemudian muncul teknologi web 2.0 yang sangat membantu percepatan dunia bisnis, dimana jika sebelumnya hanya perusahaan besar dan yang memiliki modal besar yang mampu membangun bisnisnya secara online, namun dengan adanya web 2.0 semakin membantu perkembangan dunia usaha terutama disektor kecil menengah.

Penggunaan website sebagai media penyedia informasi tidak hanya merambah dunia bisnis, namun juga pada pemerintahan.. Di Indonesia banyak lembaga pemerintah yang menggunakan media website untuk menyebarkan informasi dari

¹ Korespondensi: Nove E. Variant Anna. Departemen Informasi dan Perpustakaan, FISIP, Universitas Airlangga. Jl. Airlangga 4-6 Surabaya, 60286, Indonesia. Telp. (031) 5011744. E-Mail: nove_hartanto@yahoo.co.uk

² Korespondensi: Dyah Puspitasari. Departemen Informasi dan Perpustakaan, FISIP, Universitas Airlangga. Jl. Airlangga 4-6 Surabaya, 60286, Indonesia. Telp. (031) 5011744. E-Mail: dheepuspita@yahoo.com

³ Korespondensi: Endang Fitriyah Mannan. Departemen Informasi dan Perpustakaan, FISIP, Universitas Airlangga. Jl. Airlangga 4-6 Surabaya, 60286, Indonesia. Telp. (031) 5011744. E-Mail: endang_fitriyah@yahoo.com

⁴ Korespondensi: Fitri Mutia. Departemen Informasi dan Perpustakaan, FISIP, Universitas Airlangga. Jl. Airlangga 4-6 Surabaya, 60286, Indonesia. Telp. (031) 5011744. E-Mail: fitri.mutia75@yahoo.co.id

pemerintah ke masyarakat, ini disebut dengan e-government. Pada tahun 2003, merupakan tahun dimana banyak lembaga pemerintah di Indonesia yang membangun e-government inisiatif, mulai dari tingkat pusat, propinsi, maupun kabupaten.

E-government adalah penyampaian informasi pemerintah dan pelayanan layanan publik yang dilakukan secara online. Selain itu, e-government juga mengacu pada penggunaan teknologi informasi untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan kepada publik dengan harapan akan memberikan kemudahan dan kenyamanan, serta transparansi dalam pemberian layanan. Selanjutnya E-Government (e-Govt) merupakan e-governance yang dilakukan oleh kalangan lembaga-lembaga pemerintah. E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia pemerintahan untuk berkomunikasi dengan masyarakat, perusahaan dan pemerintahan lainnya untuk mencapai efisiensi, transparansi dan efektifitas dalam memberikan pelayanan kepada publik. E-government bukan merupakan website pada umumnya yang berisi informasi namun juga memiliki fungsi yang sangat luas seperti segala macam proses dan struktur yang memfasilitasi segala bentuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan juga suatu bentuk e-bisnis di sektor pemerintah yaitu pelayanan publik secara elektronik baik kepada masyarakat dan pengusaha (1). E-Government meliputi tiga hal yaitu Government to Citizen (G2C), Government to Business (G2B) dan Government to Government (G2G). dengan menggunakan analogi e-commerce maka G2C bertujuan untuk membuat interaksi antara pemerintah dan warganya semakin erat dan lebih efisien. Sedangkan G2B dimungkinkan para kalangan pengusaha dapat melakukan transaksi dengan pemerintah lebih cepat dan tepat dan lebih transparan. G2G adalah untuk mengatur hubungan antar lembaga menjadi lebih baik lagi.

Namun hingga saat ini, implementasi e-government di Indonesia hanya sebatas pada level 1, yakni masih sebatas memberikan informasi saja (2). Sehingga bisa dikatakan bahwa implementasi e-government di Indonesia masih jauh tertinggal dari negara-negara tetangganya seperti Singapura dan Australia, dan saat ini Indonesia hanya menduduki peringkat 36 dari 50 negara di dunia, dan berada di bawah Thailand dan Malaysia (3). Penggunaan e-government di Indonesia sudah menjadi hal biasa bagi instansi pemerintahan dengan tujuan untuk memberikan akses terhadap informasi publik seluas-luasnya dan menjamin transparansi kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah. Namun penerapan e-government tidak semudah ketika sebuah instansi sudah membangun website dan memberikan informasi seadanya, hal ini merupakan salah satu faktor kurang berkembangnya e-government di Indonesia, yakni lembaga pemerintah hanya mengartikan e-government hanya sebagai sebuah teknologi informasi yang bisa dibeli dan dibangun dengan mudah. Fokus terhadap teknologi informasi bukan bentuk implementasi e-government yang ideal (4).

Paper ini akan lebih fokus pada kegiatan evaluasi e-government yang disajikan melalui website-website pemerintahan di tingkat ibukota propinsi di seluruh Indonesia. Adapun kriteria evaluasi menggunakan eGwet (e-government website evaluation) (5,6), yang meliputi enam komponen yakni keamanan / *security* yang menunjukkan apakah e-government tersebut memiliki tingkat keamanan yang baik di tingkat internal maupun eksternal, termasuk disini adalah perlindungan terhadap data/informasi pribadi terutama oleh masyarakat yang berinteraksi dengan pemerintahan melalui website. Kriteria kedua adalah dari sisi *usability* yakni kemudahan pengguna ketika mengakses website e-government seperti penggunaan text yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, sistem navigasi yang mudah dioperasikan, dan penyediaan akses bagi para pengguna berkebutuhan khusus.

Kriteria ketiga terkait dengan isi informasi / *content*, salah satunya adalah kedalaman isi informasi serta penyusunan informasi tersebut sehingga mudah ditelusur oleh pengguna. Kriteria ke-empat ketersediaan layanan yang diberikan oleh website e-government seperti layanan informasi bagi masyarakat, layanan pembayaran, pendaftaran, dan layanan bagi pebisnis. Kriteria selanjutnya berhubungan dengan partisipasi masyarakat melalui website secara langsung yang ditunjukkan melalui adanya fasilitas untuk memberikan komentar/*feedback*, *polling* mengenai kegiatan pemerintahan, dan berbagai survei terkait kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Kriteria terakhir adalah adanya *feature* atau menu khusus yang bisa digunakan oleh para masyarakat untuk mengekspresikan ide-ide mereka melalui website e-government seperti tersedianya blog bagi para pengguna yang mana pengguna bisa membuat akun secara langsung melalui website e-government.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk mengevaluasi website e-government ibukota propinsi di Indonesia dengan menggunakan *eGwet* instrumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi e-government yang diselenggarakan oleh ibukota propinsi di seluruh Indonesia yang nantinya akan digunakan sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi mengenai peningkatan kegiatan e-government di Indonesia. Populasi yang digunakan adalah seluruh website ibukota propinsi di Indonesia sebanyak 33 propinsi. Teknik pengambilan sampel adalah total sampel dimana semua populasi diambil untuk dijadikan sampel yaitu sebanyak 33 website ibukota propinsi. Kegiatan evaluasi dilakukan selama satu bulan yakni pada bulan Mei-Juni 2012, dengan menggunakan instrumen yang telah dirancang sesuai dengan kriteria *eGwet* dan disesuaikan dengan kondisi e-government di Indonesia.

Temuan dan analisis data

Dari hasil evaluasi website e-government yang telah dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut, ibukota propinsi yang mempunyai website e-government sebanyak 28 (85%) ibukota propinsi, sisanya 5 ibukota propinsi tidak (belum) mempunyai e-government adalah Jambi, Sofifi, Manokwari, Mamuju, dan Kendari. Untuk kota kendari dan kota Jambi sebetulnya sudah ada nama domainnya yaitu www.kendarikota.go.id dan www.Jambikota.go.id, namun selama penelitian website tersebut tidak dapat dibuka atau sudah tidak tersedia lagi. Penggunaan indikator *eGwet* tidak diambil secara menyeluruh melainkan disesuaikan dengan kondisi e-government di Indonesia. Adapun temuan dan analisis data disajikan sebagai berikut:

Security

E-Government merupakan penggunaan TI di dalam pemerintahan untuk berhubungan dengan masyarakat, bisnis dan pemerintah lainnya. Sehingga e-government perlu menjamin keamanan informasi yang mengalir didalamnya. Keamanan Informasi ditujukan untuk mencapai kerahasiaan, ketersediaan dan integrasi dalam sumber daya informasi organisasi (7). Contohnya saja dalam e-government ada yang namanya e-procurement atau pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah secara elektronik yaitu mulai dari lelang sampai pengawasan kegiatan dilapangan. Selama tender dan lain sebagainya dilakukan secara elektronik melalui website sehingga perlu adanya suatu pengamanan informasi. Namun sayangnya dari hasil penelitian yang dilakukan untuk kategori keamanan secara garis besar E-Government di Indonesia 98% tidak menyediakan system untuk keamanan data atau informasi yang dikandungnya. Pada penelitian ini, peneliti tidak mengevaluasi system

keamanan website secara internal, namun lebih fokus pada sistem keamanan eksternal.

Jika di analisa lebih mendetail lagi melalui indikator ternyata untuk 100% E-Government di Indonesia tidak menyediakan *E-Trust Statement*. *E-trust Statemen* digunakan untuk melindungi transaksi yang dilakukan oleh pemerintah dengan lingkungan yang tercakup dalam e-government termasuk didalamnya transaksi pembayaran secara online atau penggunaan *digital signature*. Hal ini disebabkan, banyak website e-governmnet yang tidak menyediakan layanan transaksi, melainkan hanya berupa informasi sehingga tingkat keamanan yang kuat dirasa belum diperlukan untuk mendukung kekuatan e-goverenment. SSL (*socket Security Layer*) merupakan suatu jaminan keamanan aliran informasi yang dilakukan oleh kedua belah pihak. Dengan adanya SSL aliran aliran informasi akan terjaga dari diambil atau disadap oleh pihak yang tidak berkepentingan untuk disalahgunakan. Dari hasil penelitian hanya 4% atau satu e-government di Indonesia yang mengaplikasikan SSL yaitu Surabaya dan itupun hanya untuk *e-procurement* nya saja.

Privacy adalah hak seseorang untuk dibiarkan sendiri ketika kita ingin, mengontrol informasi-informasi pribadi dan tidak diobservasi tanpa ijin dari kita. Selama melakukan transaksi melalui e-government baik itu antara masyarakat dengan pemerintah, pemerintah dengan rekan bisnisnya atau pemerintah dengan pemerintah lain kadang memerlukan informasi detail tentang diri orang atau organisasi sehingga e-governement harusnya menyediakan *privacy policy* yang mengatur tentang data atau informasi kita dalam penggunaannya tidak melanggar hak-hak kita atau ada kebijakan dari e-governemnet tentang *privacy* kita yang bisa kita baca dan kita pahami. Dari hasil penelitian ternyata hanya 4% atau satu e-govt ibukota provinsi yang ada pernyataan *privacy policy* yaitu kota Bandung.

Usability

Untuk indicator *readability of website text* 82% website e-gov tulisan-tulisannya mudah di baca dan website pemerintah kota gorontalo menyediakan fasilitas untuk memperbesar huruf dalam websitenya. Untuk indikator konsistensi secara keseluruhan website ibukota provinsi konsisten dalam tampilan websitenya yaitu sebanyak 86% tergolong konsisten.

Dalam website ada banyak tombol-tombol navigasi yang digunakan untuk menjelajah informasi yang ada dalam website. Tombol-tombol navigasi tersebut digunakan untuk mempermudah dalam mengakses informasi dalam website tersebut, namun ada kalanya kadang tombol-tombol tersebut malah menyesatkan pengguna yang akan menggunakan website tersebut atau ternyata tombol-tombol tersebut tidak dapat digunakan atau tidak berisi informasi. Dari hasil penelitian 54% navigasi dalam website ibukota propinsi di Indonesia sangat mudah digunakan sehingga pengunjung atau pengguna website tidak akan tersesat dalam menggunakan website dan terbantu dengan adanya navigasi tersebut. Informasi-informasi dalam navigasi tersebut sesuai dengan judul yang ada pada tombol navigasinya.

Website e-government digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus seperti buta sehingga e-governemnet seharusnya menyediakan fasilitas yang dapat digunakan untuk masyarakat kebutuhan khusus tersebut dan ternyata dari hasil penelitian sebanyak 93% tidak menyediakan fasilitas untuk masyarakat atau pihak lain yang berkebutuhan khusus sehingga website e-governement ibukota provinsi belum bisa dikatakan dapat digunakan oleh seluruh masyarakat.

Tidak semua masyarakat paham akan teknologi dan dapat menggunakan website sehingga perlu adanya sebuah pedoman dalam penggunaannya atau ada fasilitas *help* atau FAQ (*frequently asked questions*). Selain itu pengguna website kadang tidak hanya masyarakat kita sendiri namun bisa juga diakses oleh masyarakat negara lain seperti untuk mengurus ijin, visa dan lain sebagainya sehingga selain buku pedoman juga ada fasilitas bilingual sehingga website bisa diakses dalam berbagai bahasa. Dari hasil observasi 64% tidak menyediakan fasilitas *bilingual* atau *help*. Ada beberapa website yang menyediakan fasilitas bilingual seperti kota Makasar yang menyediakan fasilitas penggunaan website untuk Bahasa Inggris dan Korea, namun sayangnya waktu di ujicoba fasilitas tersebut tidak dapat digunakan. ada beberapa website yang menyediakan bantuan namun tidak dalam bentuk buku panduan tapi bisa langsung kontak dengan administrator yang kadang kala online, namun tidak 24 jam administrator tersebut online, seperti website Surabaya.go.id.

Content

Dari hasil observasi, dapat diketahui bahwa isi informasi e-government di seluruh pemerintah kota yang ada di Indonesia sudah memiliki cukup informasi (54%), adapun informasi yang banyak terdapat dalam e government tersebut terutama tentang kegiatan yang telah dilaksanakan oleh walikota beserta jajarannya (pemerintah kota) maupun kegiatan yang akan dilakukan masing-masing unit kerja dimasa mendatang. Isi e-government ini lebih banyak mengenai hal-hal apa saja yang dapat diinformasikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya guna meningkatkan kinerja maupun layanannya seperti profil pemerintah kota, pemerintahan dan DPRD, unit kerja, data wilayah, produk hukum, info layanan, pariwisata, produk unggulan, dan lain sebagainya. Hanya beberapa kota dimana isi informasinya sangat banyak (9%) seperti di Pontianak, Makassar, Bandung dan Denpasar. Meskipun demikian, masih terdapat sekitar 14% kota yang sangat sedikit informasi pada e-government nya seperti di kota Gorontalo, Bangka Belitung, dan Tanjung Pinang.

Services

Layanan kepada masyarakat banyak diwujudkan dalam bentuk pemberian informasi terkait dengan layanan publik dan layanan transaksional, namun belum banyak e-government yang memberikan layanan transaksional baik bagi para masyarakat maupun dunia bisnis yang akan bermitra dengan lembaga pemerintah tersebut. Hal ini terlihat dari tidak tersedianya layanan registrasi dan pembayaran secara online di website e-governmnet. Sedangkan layanan pendaftaran hanya tersedia bagi para pebisnis yang akan melakukan kerjasama salah satunya adalah tersedianya fasilitas e-tendering yang mana sudah banyak website yang menyediakan fasilitas ini dengan baik yakni 38%. Untuk online recruitment juga jarang tersedia di website e-government, namun telah ada di website kota Medan. Dilihat dari hasil data, layanan secara online sangat penting bagi kegiatan e-government, dimana website e-government tidak hanya menyediakan informasi terkait layanan publik, namun juga masyarakat bisa melakukan transaksi disana seperti melakukan pendaftaran secara online, men-download form secara online, melakukan pembayaran secara online, dan memantau proses layanan secara online. Jika semua bisa dilakukan secara online, maka tujuan e-government akan tercapai yakni memberikan kemudahan, kenyamanan, dan transparansi layanan publik bagi masyarakat.

Citizen participant

Pada kategori partisipasi warga, akan dilihat sejauh mana warga dapat berkomunikasi baik dengan agen pemerintah maupun dengan warga lainnya melalui website. Indikator yang di amati antara lain adalah ketersediaan polling pendapat, papan pengumuman, survey kepuasan dan strategi pemerintah untuk mendidik warganya tentang saluran online dan penggunaannya.

Data menunjukkan bahwa sebagian besar atau 51% e-government ibukota provinsi tidak menyediakan layanan yang memungkinkan terjadinya komunikasi antara warga dengan pemerintah atau dengan yang lainnya. Meskipun pada konsep *e-government*, masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, maupun mengirim surat. Pada pelaksanaan *e-government*, informasi, komunikasi, dan transaksi antara masyarakat dan pemerintah dilakukan via internet. Sehingga ada beberapa manfaat yang dihasilkan seperti misalnya, komunikasi dalam sistem administrasi berlangsung dalam hitungan jam, bukan hari atau minggu. Artinya, pelayanan pemerintah pada masyarakat menjadi sangat cepat, servis dan informasi dapat disediakan 24 jam sehari, tujuh hari dalam seminggu. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, bahkan mobile dimanapun tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan atau tempat-tempat pelayanan umum. Akselerasi kecepatan pelayanan berarti juga merupakan penghematan dalam waktu, energi maupun sumber daya. Selain manfaat tersebut, akses informasi ke pemerintah menjadi terbuka sangat sangat lebar sehingga tidak ada lagi istilah 'warga kelas satu' dan 'warga kelas dua' di hadapan pemerintah. Baik pemerintah dan masyarakat dari semua golongan saling terbuka dalam interaksi dan komunikasinya yang mengarah pada keterbukaan. Manfaat lainnya, pada konteks agenda pembangunan nasional, penerapan *e-government* dapat membuka peluang bagi pemerintah untuk melakukan *re-inventing* untuk dapat menjadi lembaga sosial yang lebih dekat (*up close*) dengan masyarakat, membangun aliansi dan partnership yang lebih erat dengan beberapa komunitas dalam masyarakat yang memiliki kepentingan, praktek, dan keahlian yang berbeda-beda. Beberapa e-government yang menyediakan fasilitas untuk berkomunikasi dengan warga adalah kota Ambon dan Kota Jayapura, dalam e-government kota Ambon terdapat nomor telepon/ kontak yang bisa dihubungi. Sementara kota Jayapura menyediakan fasilitas suara anda sebagai media untuk berkomunikasi. Penyediaan fasilitas tersebut penting untuk menampung aspirasi masyarakat. Jika layanan tersebut dimanfaatkan oleh masyarakat maka arus informasi dapat mengalir dengan baik dan lancar tanpa ada "noise" yang merusak keutuhan informasi. Disini masyarakat dapat berpartisipasi dengan memberikan kontribusi positif berupa pendapat, pengetahuan atau pemikiran dan dapat dijadikan ajang tukar pendapat.

Untuk menjangkau opini warga, 41% kota belum menyediakan fasilitas tersebut. Secara operasional, kehadiran website resmi pemerintah ini seharusnya membuat pemerintah daerah lebih accessible dan responsive terhadap kebutuhan warga masyarakat. Bahkan, yang diperkirakan akan muncul dikemudian hari. Ini bisa dilihat dari jumlah opini, saran serta kritik yang masuk atau respon terhadap polling yang disediakan. Topik yang berisi keluhan, pujian pertanyaan selanjutnya bisa dibahas di badan legislative, yudikatif dan unit-unit eksekutif pemerintah daerah.

Sementara untuk *Bulletin board* sudah hampir semua menyediakan fasilitas tersebut. Informasi berisi antara lain artikel yang terkait dengan kota setempat, agenda-agenda baru dan pengumuman lainnya. Pada indikator survei kepuasan, didapatkan data yang cukup mengejutkan yakni 79% e-government ibukota provinsi tidak menyediakan survey kepuasan. Survei kepuasan digunakan untuk alat ukur efektifitas penerapan e-government sekaligus untuk mendapatkan umpan balik demi

perbaikan. Hendaknya Website pemerintah juga menawarkan pilihan topik kebijakan publik untuk didiskusikan secara on-line, dengan akses pertemuan publik lewat audio dan video secara real-time dan terdokumentasi. Pemerintah mendorong warga negara untuk berpartisipasi dalam diskusi-diskusi tersebut. Dalam hal e-decision making. Pemerintah harus menunjukkan bahwa input masyarakat akan dijadikan masukan warga dalam proses pengambilan kebijakan dan akan dipakai sebagai umpan balik yang aktual bagi pengambilan keputusan.

Features

Yang termasuk dalam kategori features adalah penilaian atas penyediaan halaman pribadi dan sejauh mana pemerintah memberi fasilitas ke setiap warganya untuk menciptakan ruang mereka sendiri di website. Dari sejumlah e-government yang dimiliki ibukota provinsi, semua atau 100% tidak menyediakan fasilitas pada warganya untuk. Fasilitas features contohnya penyediaan blog bagi warga. Beberapa website menunjukkan tersedianya layanan tersebut tetapi tidak bisa di akses dengan memberi informasi masih dalam perbaikan maupun under construction.

Kesimpulan dan Saran

Dari hasil observasi bisa dikatakan bahwa implementasi e-government yang dilakukan oleh pemerintah ibukota propinsi melalui website e-government masih jauh dari ideal. Dimana kegiatan e-government meliputi adanya hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan dunia bisnis, dan pemerintah dengan pemerintah. Hubungan tersebut masih belum maksimal karena e-government yang diterapkan masih banyak bersifat satu arah, hal ini ditunjukkan dengan minimnya layanan yang diberikan (hanya berupa informasi) sedangkan layanan yang bersifat transaksional belum banyak diadopsi oleh lembaga pemerintah tersebut. Untuk kedepannya, e-government harus bisa menjadi wadah bagi seluruh masyarakat untuk berhubungan dengan pemerintah secara mudah, nyaman, dan cepat. E-government juga harus bisa memberikan pengalaman bertransaksi secara virtual kepada seluruh masyarakatnya dengan menyediakan fitur-fitur layanan yang lengkap dan mudah diakses oleh berbagai kalangan.

Daftar Pustaka

- Suaedi, Falih & Wardiyanto, Bintaro (2010), Revitalisasi Administrasi Negara : Reformasi Birokrasi dan E-Governance. Graha Ilmu: Jogjakarta
- Bastian (2003), Perkembangan E-government' di Indonesia. Harian Sinar Harapan Edisi 8 Maret 2003, diakses dari www.bappenas.go.id/get-file-server/node/5412/ pada 20 Juni 2012.
- E-government Indonesia peringkat 36 dari 50 negara. Diakses dari <http://tekno.kompas.com/read/2011/10/06/21020569/E.Government.Indonesia.Peringkat.36.dari.50.Negara> pada 20 Juni 2012.
- Falahuddin, Mohammad James (2010), Mengapa e-government gagal di Indoensia? Diakses dari <http://sport.detik.com/read/2010/11/01/173530/1481829/328/mengapa-e-government-gagal-di-indonesia> pada 20 Juni 2012.
- Henriksson, Anders, Yi, Yiori, Frost, Belinda & Middleton, Michaael, (2006), Evaluation instrument for e-government websites. Electronic government, an International journal. Paper presented at Internet Research 7.0: Internet Convergences, Brisbane, Australia, 28-30 September, 2006

Middleton, Michael, (2007), Approaches to evaluation of websites for public sector services. Proceedings of the IADIS International Conference, e-Society 2007, Lisbon, Portugal (pp. 279-284). Lisbon: IADIS.

McLeod, Raymond ; Schell, George P. (2007), Sistem Informasi Manajemen. Edisi Kesembilan. PT Indeks : Jakarta.