

# ANALISIS TINGKAT IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* PADA LEVEL KEMENTERIAN INDONESIA BERDASARKAN *FRAMEWORK* DELOITTE & TOUCHE

Putu Wuri Handayani dan Nurulita Prihasti Kardia

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia, Kampus Baru UI Depok, Jawa Barat, 16424, Indonesia

E-mail: putu.wuri@cs.ui.ac.id

## Abstrak

Saat ini layanan *internet* telah banyak digunakan untuk berbagai macam keperluan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaannya. Tidak terkecuali pemerintah yang memanfaatkan *internet* untuk memberikan layanan dan informasi kepada masyarakatnya. Penelitian ini membahas tentang layanan-layanan yang diberikan pemerintah secara *online* untuk mengetahui sejauh mana penerapan *e-government* yang dilakukan oleh pemerintah pada level kementerian berdasarkan *framework* Deloitte & Touche. Ruang lingkup penelitian ini adalah situs kementerian beserta direktoratnya, metode pendekatan yang digunakan untuk memetakan tingkat *e-government* yaitu *framework* Deloitte & Touche, serta kategori *e-government* *Government-to-Citizen* (G2C) dijadikan sebagai fokus penelitian ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu implementasi *e-government* di level kementerian sudah mencapai tingkat kedua, yaitu tahap "*official*" *two-way transactions*. Kementerian yang telah mencapai tahap ini antara lain Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian Keuangan, Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan Kementerian Pendidikan Nasional.

**Kata Kunci:** *implementasi e-government, framework deloitte & touche*

## Abstract

Today, internet service has been widely used for various purposes in order to improve the effectiveness and efficiency of its users. No exception to the government that utilizes the internet to provide services and information to their communities. This study discusses about the online services provided by government to find out the extent to which the application of *e-government* conducted by the government at the Ministry level framework based on Deloitte & Touche. The scope of this study is the site of the Ministry and its directorate, the approach used to map the level of *e-government* framework that Deloitte & Touche, and other categories of *e-government* *Government-to-Citizen* (G2C) serve as the focus of this research. The method used in this study is a quantitative method. The result of this research is the implementation of *e-government* at the Ministry level has reached the second level, the stage of "official" *two-way transactions*. Ministry that has reached this stage include the Ministry of Justice, Ministry of Finance, Ministry of Manpower and Transmigration and the Ministry of National Education.

**Keywords:** *e-government implementation, framework deloitte & touche*

## 1. Pendahuluan

Perserikatan Bangsa-Bangsa menyatakan bahwa saat ini Indonesia merupakan salah satu negara berkembang di dunia. Berdasarkan riset Heeks tahun 1999, kinerja lembaga pemerintahan di negara berkembang mengalami ketidakefisienan dikarenakan masih banyak kegiatan ilegal yang dapat dilakukan seperti pungutan liar, pemasukan dan pengeluaran uang yang tidak dilaporkan, layanan publik yang tidak optimal, dan lain sebagainya. Dalam literatur ditemukan bahwa fokus implementasi *e-government* di negara berkembang, termasuk

Indonesia, adalah pada transparansi dan perang terhadap korupsi [1].

Saat ini teknologi informasi sudah mencapai perkembangan yang sangat pesat dalam memperbaiki tata cara pelaksanaan suatu proses dengan melakukan otomatisasi terhadap proses bisnis dalam suatu organisasi. Fountain (2002) berkata bahwa, "Teknologi merupakan suatu katalis terhadap perubahan sosial, ekonomi, dan politik pada tingkat individu, kelompok, organisasi, maupun institusi" [2]. Selain itu, perkembangan teknologi informasi berdampak pada perkembangan *e-commerce* dalam mendukung kegiatan operasional suatu organisasi. Aplikasi *e-commerce* yang digunakan di

lingkungan pemerintahan dikenal dengan sebutan *e-government*. Perubahan yang diharapkan dengan adanya *e-government* tentu untuk memperbaiki struktur pelaksanaan pemerintahan yang lebih responsif, proses yang lebih efisien, tercapainya akuntabilitas, maupun pemberian layanan yang lebih baik bagi masyarakat [2].

Sejak dikeluarkannya instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, lembaga-lembaga pemerintah di Indonesia berlomba-lomba menjadi yang terdepan dalam implementasi *e-government* [3]. Pada instruksi tersebut disebutkan bahwa pemerintah harus segera melaksanakan implementasi *e-government* agar dapat memanfaatkan teknologi untuk menghapus birokrasi, terciptanya transparansi, serta memudahkan pengaksesan informasi bagi instansi-instansi pemerintah dengan sistem yang terintegrasi yang nantinya diharapkan untuk seluruh elemen baik negara, masyarakat, maupun dunia usaha dapat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah kapanpun dan dimanapun. Dalam mengembangkan implementasi *e-government* diperlukan strategi-strategi yang dapat diwujudkan hingga mencapai tujuan akhir yaitu implementasi *e-government* yang sepenuhnya terintegrasi. Adapun strategi-strategi yang dibuat oleh pemerintah terkait dengan pengembangan *e-government* yang diatur dalam instruksi di atas, yaitu mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas, menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik, memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi serta teknologi informasi, mengembangkan kapasitas sumber daya manusia baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat, dan melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, terdapat beberapa jenis informasi yang wajib disediakan dan diumumkan oleh suatu lembaga, secara elektronik maupun non-elektronik antara lain profil, kegiatan, peraturan, kebijakan, laporan keuangan yang dikeluarkan oleh institusi pemerintah, dan lain sebagainya. Dalam melakukan implementasi *e-government* terdapat tiga komponen utama yang harus diperhatikan yaitu kebijakan, aplikasi, dan infrastruktur. Fokus riset ini adalah analisis terhadap aplikasi *Government-to-Citizen* (G2C) yang dimiliki oleh

kementerian di Indonesia. Kementerian memegang faktor krusial di pemerintahan karena kementerian merupakan bentuk perpanjangan tangan Presiden selaku pihak eksekutif di mana masing-masing tugas kementerian telah diatur dalam Undang-Undang dan berperan penting dalam pelaksanaan kebijakan. Saat ini, di Indonesia sebanyak 53.6% lembaga pemerintah, termasuk kementerian, memiliki situs resmi yang menyediakan berbagai macam informasi didalamnya [4]. Namun, apakah situs tersebut telah memberikan informasi dan layanan yang memadai ke publik? penelitian ini membahas analisis implementasi *e-government* (G2C) di kementerian Indonesia dengan menggunakan kerangka Deloitte & Touche karena tahapan-tahapan yang lebih jelas dan nyata untuk mencapai integrasi penuh terhadap *e-government*. Selain itu, sampai dengan saat ini riset analisis terkait implementasi *e-government* (G2C) di kementerian Indonesia masih terbatas.

## 2. Metodologi

Struktur Organisasi Pemerintahan Indonesia berdasarkan peraturan Presiden No. 47 tahun 2009 pasal 23, Indonesia memiliki dua puluh kementerian (Kemendagri, Kemenlu, Kemenkumham, Kemenkeu, KemenESDM, Kemenperin, Kemendag, Kementan, Kemenhut, Kemenhub, KemenKP, Kemennakertrans, KemenPU, Kemenkes, Kemensos, Kemenag, Kemenbudpar, dan Kemenkominfo) di mana masing-masing kementerian memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda. Seluruh kementerian maupun lembaga pemerintahan lainnya bertugas untuk membantu Presiden sesuai bidang masing-masing sebagaimana telah diatur dalam peraturan Presiden No. 24 tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara.

*E-government* (*Government-to-citizen*) dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi secara umum, dan khususnya *e-commerce*, untuk menyediakan masyarakat dan organisasi lainnya akses informasi dan layanan pemerintah yang lebih nyaman dan untuk memberikan penyampaian layanan publik bagi masyarakat, mitra bisnis, dan mereka yang bekerja di sektor publik. Berdasarkan definisi dari Depkominfo tahun 2003, *e-government* merupakan aplikasi teknologi informasi yang berbasis *internet* dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*.

Dengan adanya *e-government*, transaksi bisnis yang terjadi antara masyarakat dan organisasi lainnya dengan pemerintah akan menjadi lebih efisien dan efektif. Diharapkan juga fungsi pemerintah akan meningkat dan menjadikan bentuk pemerintahan yang lebih transparan. *E-government* diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori, antara lain [5], *Government-to-Citizen* (G2C), *Government-to-Business* (G2B), *Government-to-Government* (G2G), dan *Government-to-Employee* (G2E).

*Government-to-Citizen* (G2C). Merupakan bentuk *e-government* yang seluruh aktivitasnya berhubungan dengan interaksi secara elektronik antara pemerintah dan masyarakat, seperti pembayaran pajak dan lain-lain. *Government-to-Business* (G2B). Merujuk pada *e-commerce* yang berhubungan dengan interaksi yang terjadi antara pemerintah dengan bisnis di mana pemerintah melakukan bisnis serta menyediakan jasa kepada pihak lain, dan juga sebaliknya pihak lain yang menjual produk dan jasa kepada pemerintah. Contoh aplikasi G2B yaitu *e-procurement* dan *e-auction*. *Government-to-Government* (G2G). Mencakup seluruh aktivitas antar pemerintah, baik antar unit pada satu badan pemerintah maupun antar pemerintah. Salah satu contoh penerapan G2G yaitu *Intelink*, sebuah intranet yang menyimpan berbagai informasi rahasia untuk lembaga-lembaga intelijen di Amerika Serikat. *Government-to-Employee* (G2E). merupakan salah satu bentuk *e-government* yang mencakup seluruh aktivitas penyediaan layanan maupun informasi antara unit pemerintah dengan pegawainya.

Kerangka Deloitte dan Touche. Dalam mengimplementasi *e-government*, pemerintah membutuhkan beberapa tahapan transformasi yang dapat menggunakan acuan dari kerangka Deloitte & Touche tahun 2000. Enam tahapan dari kerangka Deloitte & Touche (gambar 1) akan dijelaskan pada paragraf-paragraf berikut [5].

Tahap 1: Penyebaran/Publikasi Informasi. Tiap-tiap kementerian membuat *website* sendiri. Pada tahap ini masih terjadi *one-way communication* di mana pada *website* disediakan informasi-informasi umum yang berhubungan dengan kementerian tersebut, pelayanan apa saja yang diberikan, serta kontak yang dapat dihubungi untuk memperoleh informasi lebih lanjut. Selain itu, layanan untuk pengunduhan dokumen terkait juga disediakan, seperti formulir atau surat isian. Penggunaan *e-mail* yang ditujukan bagi kementerian terkait juga termasuk pada tahap ini. Hal ini berguna untuk mengurangi banyaknya telepon yang masuk dari masyarakat dan mengurangi penggunaan kertas. Tabel I merupakan ringkasan fitur aplikasi G2C.

Tahap 2: Transaksi dengan Komunikasi Dua Arah. Pada tahap ini mulai terjadi interaksi antara pihak pemerintah dan masyarakat. Masyarakat dapat menyerahkan informasi pribadi maupun bertransaksi dengan kementerian yang bersangkutan, seperti pembuatan lisensi atau pembayaran pajak. *Website* harus dilengkapi dengan perangkat keamanan seperti digital *signature*, untuk menjamin informasi pribadi masyarakat yang disimpan aman dari penyalahgunaan informasi. Contoh nyata penerapan tahap ini yaitu di Singapura ([www.ecitizen.gov.sg](http://www.ecitizen.gov.sg)), di mana segala macam pembayaran dari masyarakat ke berbagai lembaga pemerintah dan juga sebaliknya dapat dilakukan secara *online*.

Tahap 3: Portal Multifungsi. Satu portal masyarakat yang dapat mengirim atau menerima informasi dan bertransaksi dengan satu kementerian maupun dengan kementerian lain yang bersangkutan sudah diimplementasi sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dan informasi dari pemerintah dari satu tempat saja. Tahap ini merupakan suatu bentuk kenyamanan yang diberikan pemerintah bagi masyarakatnya karena masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi dan layanan apa saja yang dapat dilakukan secara *online*. Jadi masyarakat tidak akan kesulitan dengan membuka situs *web* masing-masing kementerian jika ingin menggunakan layanan *online* pemerintah. Sebagai contohnya, portal yang dimiliki pemerintah Australia Selatan ([www.sa.gov.au](http://www.sa.gov.au)) mempunyai fitur "*business channel*", di mana portal tersebut dapat digunakan oleh pelanggan untuk membayar tagihan, pengaturan rekening bank, maupun membuat usaha jual beli saham sendiri.

Tahap 4: Personalisasi Portal. Pemerintah menyediakan fasilitas bagi pengguna untuk menyesuaikan portal dengan fitur-fitur sesuai keinginan mereka. Hal ini memungkinkan pengguna untuk memanipulasi tampilan *website*. Manfaat dari portal *personalization* yaitu pemerintah akan mendapatkan informasi yang lebih akurat dalam memahami pelayanan dan informasi apa saja yang dibutuhkan masyarakat melalui jalur elektronik maupun melalui jalur non-elektronik.

Tahap 5: Pengelompokkan Layanan Sejenis. Pada tahap ini, portal pemerintah sudah semakin baik dan berdampak pada mulai hilangnya kementerian pemerintah. Sebagai gantinya, pemerintah akan mengelompokkan pelayanan-pelayanan yang berhubungan untuk mempercepat penyampaiannya. Hal ini akan mengubah pandangan terhadap pemerintah dari suatu kumpulan kementerian-kementerian menjadi

suatu kumpulan transaksi-transaksi yang saling terkait. Contoh yang dapat diambil yaitu pada mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) terdapat fasilitas untuk melakukan berbagai macam pembayaran yang terpusat pada satu fitur, yaitu pembayaran. Pada fitur tersebut dapat dilakukan jenis pembayaran seperti tagihan telepon, listrik, kartu kredit, maupun pembelian tiket pesawat.

TABEL I  
FITUR E-COMMERCE PADA TAHAP I INFORMATION PUBLISHING

No	Fitur	Keterangan
1.	Profil	Struktur Organisasi Sejarah Tugas dan Fungsi Visi dan Misi Arti logo Alamat atau <i>e-mail</i> yang bisa dihubungi
2.	Informasi yang tersedia	Berita Artikel <i>Event</i> (kegiatan atau acara) yang diadakan oleh kementerian yang bersangkutan. <i>General data</i> yang berkaitan dengan ruang lingkup fungsi Kementerian. Formulir yang dapat diunduh, contohnya formulir pendaftaran. Panduan tata cara suatu kegiatan yang berhubungan dengan layanan tersebut.
3	Layanan <i>online</i>	Interaksi antara pihak pemerintah dan masyarakat berupa layanan publik yang tersedia secara <i>online</i> .
4	Produk hukum	Peraturan maupun kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan pemerintah terkait dengan masing-masing kementerian.
5	Pengaduan/saran	Fasilitas yang disediakan kementerian pada situs <i>web</i> -nya dalam menjembatani aspirasi maupun keluhan masyarakat.
6	<i>Link</i>	Tautan yang berkaitan dengan kementerian, baik ke lembaga lain yang berhubungan maupun lembaga-lembaga di bawah pengawasannya.

Tahap 6: Integrasi Secara Penuh dan Transformasi Organisasi. Tahap terakhir ini merupakan pengaksesan layanan dan informasi pemerintah yang sepenuhnya terintegrasi dari satu tempat saja (misal *Enterprise Resource Planning*). Sistem layanan pemerintah yang pada awalnya hanya berupa penyediaan informasi sekarang berubah menjadi pusat pelayanan yang dapat disesuaikan dengan keinginan pelanggannya.

Studi dari Yusuf Suwidhi tahun 2007 telah memberikan peringkat implementasi *e-government* pada 11 pemerintah daerah di

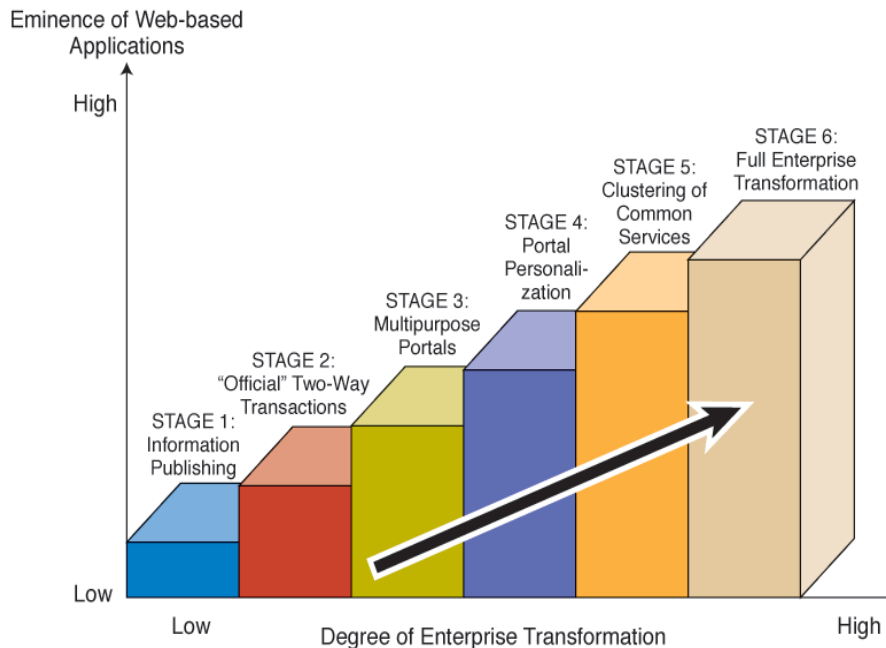
Indonesia (misal Aceh, Sumatera Selatan, Lampung, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, Kalimantan Barat, Nusa Tenggara Timur, dan Sulawesi Tenggara). Yusuf Suwidhi menggunakan lima kriteria untuk memberikan peringkat implementasi *e-government* seperti kebijakan, kondisi institusional, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan [1]. Selain itu, Monika Suharko memberikan peringkat pada *website* yang dimiliki oleh pemerintah daerah di Indonesia [6]. Penelitian Otto Kalvin tahun 2010 menganalisis efektivitas *e-government* pada Kementerian Kelautan dan Perikanan [7]. Di samping itu, majalah *Warta Ekonomi* memberikan penghargaan setiap tahun kepada pemerintah daerah terbaik yang telah mengimplementasi *e-government*.

### 3. Analisis dan Pembahasan

Analisis terhadap implementasi *e-government* di kementerian dimulai dari melakukan pengecekan terhadap fitur-fitur yang ada di *website* resmi masing-masing kementerian. Kemudian, fitur-fitur tersebut akan dipetakan ke tahapan pengimplementasian *e-government* dengan kerangka Deloitte & Touche. Setiap hasil pemetaan fitur tersebut akan dikonfirmasi kembali dengan wawancara terhadap personil terkait.

Tahap 1: Penyebaran/Publikasi Informasi. Semua kementerian di Indonesia telah memiliki *website* resmi untuk menyediakan informasi seperti profil, layanan *online*, sejarah, tugas dan fungsi, visi dan misi, kontak ke masyarakat. Selain menyediakan informasi, beberapa kementerian sudah mulai menyediakan layanan publik sederhana yang dapat dilakukan secara *online*, antara lain Kementerian Luar Negeri, Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian Keuangan, Kementerian ESDM, Kementerian Perhubungan, Kementerian Pertanian, Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Kementerian Pekerjaan Umum, Kementerian Kesehatan, Kementerian Pendidikan Nasional, Kementerian Sosial, dan Kementerian Agama. Pada tahap berikutnya akan dijelaskan mengenai layanan transaksi *online* yang disediakan pemerintah sesuai dengan urutan tahapan *framework* Deloitte & Touche.

Exhibit 7.4 The Stages of E-Government



Source: Wong, 2001.

Gambar 1. Tahapan *e-government* berdasarkan kerangka Deloitte & Touche.

Tahap 2: Transaksi dengan Komunikasi Dua Arah. Pada tahap ini terjadi transaksi dua arah antara masyarakat dengan pemerintah. Pengertian dua arah dalam hal ini adalah adanya hubungan timbal balik antara pihak pengguna, dalam hal ini masyarakat, dengan pihak pemerintah sebagai penyedia layanan. Misalnya jika pengguna memberikan data diri pada saat pembuatan paspor, pihak pemerintah akan memberikan *feedback* berupa dokumen yang dapat dicetak dari transaksi tersebut. Sama halnya jika pengguna melakukan pembayaran pajak, tanda bukti pembayaran dapat dicetak sebagai referensi jika diperlukan. Setelah proses seleksi dilakukan, terdapat beberapa kementerian yang telah menerapkan layanan transaksi secara *online*. Beberapa kementerian tersebut beserta direktorat yang menaungi layanan transaksi *online* terkait dapat dilihat pada tabel II.

Tahap 3: Portal Multifungsi. Berdasarkan tabel II, fitur-fitur yang disediakan pada tahap ini, antara lain, seluruh layanan yang dapat dilakukan secara *online*, di mana terdapat tautan yang akan mengarahkan pengguna ke situs *web* berkaitan yang menyelenggarakan layanan tersebut, informasi maupun pengumuman penting yang berkaitan dengan pemerintah, misalnya pemberitahuan batas pembayaran pajak, dan pengelompokan berbagai informasi berdasarkan subjek yang berkaitan.

Sampai saat ini pemerintah Indonesia belum menyediakan suatu portal seperti yang telah disebutkan di atas. Dikarenakan kementerian Indonesia belum mencapai tahap 3 maka tahapan-tahapan selanjutnya tidak akan diperiksa. Berdasarkan hasil analisis di atas maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi *e-government* yang dimiliki oleh kementerian harus ditingkatkan fitur-fiturnya seperti menyediakan fitur transaksi pembayaran, portal multifungsi dan lain sebagainya untuk memberikan layanan yang lebih responsif dan efisien.

#### 4. Kesimpulan

Kontribusi yang Dihasilkan, berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini maka dapat ditarik beberapa kesimpulan. Pertama, seluruh kementerian di Indonesia telah memenuhi tahap pertama implementasi *e-government* berdasarkan *framework* Deloitte & Touche dan tingkat implementasi *e-government* pada level kementerian di Indonesia berdasarkan *framework* Deloitte & Touche berada pada tahap dua yaitu "*official*" *two-way transactions*. Hal ini ditunjukkan oleh status implementasi 100% pada beberapa layanan *online* di beberapa Kementerian dan juga tidak adanya implementasi *e-government* untuk tahap-tahap selanjutnya.

TABEL II  
LAYANAN ONLINE DI WEBSITE KEMENTERIAN

Kementerian	Direktorat	Layanan Online
Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	Direktorat Jenderal Imigrasi	Layanan prapermohonan pembuatan paspor secara online
Kementerian Keuangan	Direktorat Jenderal Pajak Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	<i>e-Registration</i> merupakan layanan untuk registrasi NPWP bagi wajib pajak Registrasi importir, merupakan kegiatan pendaftaran yang dilakukan oleh importir ke Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk mendapatkan Nomor Identitas Kepabeanan Registrasi Pengusaha Jasa Kepabeanan (PPJK), merupakan layanan registrasi bagi badan usaha yang melakukan kegiatan pengurusan pemenuhan kewajiban pabean untuk dan atas kuasa importir atau eksportir
Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi		Registrasi peserta transmigrasi online, merupakan layanan untuk masyarakat yang ingin mendaftarkan diri sebagai calon peserta transmigrasi
Kementerian Pendidikan Nasional	Pusat Statistik Pendidikan  Biro Perencanaan dan Kerjasama Luar Negeri  Direktorat Pendidikan Tinggi	Pengajuan akun Dapodik (Data Pokok Pendidikan), merupakan layanan bagi pihak sekolah yang ingin mendaftarkan sekolahnya sebagai <i>user</i> Dapodik Beasiswa unggulan online, merupakan layanan bagi siswa yang ingin mengajukan permohonan beasiswa secara online  Pengajuan Ijin Penyelenggaraan Program Studi Baru, merupakan layanan bagi perguruan tinggi yang ingin membuka program studi baru Evaluasi Penyelenggaraan Program Studi, merupakan layanan untuk melakukan kegiatan pelaporan kinerja perguruan tinggi

Kedua, adapun kementerian yang telah mengimplementasi tahap dua, antara lain Kementerian Hukum dan HAM dengan aplikasi pembuatan paspor *online*, Kementerian Keuangan dengan aplikasi registrasi NPWP (Direktorat Jenderal Pajak), registrasi importir (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai) dan registrasi PPJK (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai), Kementerian

Tenaga Kerja dan Transmigrasi dengan aplikasi registrasi peserta transmigrasi, dan Kementerian Pendidikan Nasional dengan aplikasi pengajuan akun Dapodik, pengajuan beasiswa unggulan dan pengajuan ijin penyelenggaraan program studi baru (Direktorat Pendidikan Tinggi). Sedangkan untuk pemeringkatan berdasarkan jumlah aplikasi yang telah dibuat, peringkat pertama dipegang oleh Kementerian Pendidikan Nasional, peringkat kedua oleh Kementerian Keuangan, peringkat ketiga oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Riset ke Depan, pada model pendekatan *framework* Deloitte & Touche, cakupan *e-government* yang dilihat hanya terbatas pada layanan *online* yang disediakan pemerintah untuk masyarakat di mana situs pemerintah digunakan sebagai objek yang diteliti. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penentuan tingkat implementasi *e-government* di Indonesia dengan *framework* yang berbeda yang tidak hanya melihat dari segi layanan *online*-nya saja tetapi juga dari sisi lainnya, misalnya infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan.

## Referensi

- [1] S. Yusuf, *Pemeringkatan E-government Di Indonesia (Pemerintah Provinsi)*, E-Government Lab of Computer Science Faculty, Universitas Indonesia, 2007.
- [2] D. Norris, *E-government Research: Policy and Management*, Igi Publishing, New York, 2008.
- [3] K. Afriani & F. Wahid, Dampak E-government pada Good Governance: Temuan Empiris dari Kota Jambi, Universitas Islam Indonesia, <http://journal.uui.ac.id/index.php/Snati/article/view/1212/1014>, retrieved June 22, 2010.
- [4] Z.A. Hasibuan, Langkah-Langkah Strategis dan Taktis Pengembangan E-government untuk PEMDA, <http://repository.ui.ac.id/contents/koleksi/11/9a718f5de296b35a5881da64421a3214776ddc19.pdf>, 2007, retrieved June 25, 2010.
- [5] E. Turban & D. King, *Introduction to E-commerce*, Prentice Hall, New Jersey, 2003.
- [6] M. Suharko, *Evaluasi WEB e-Government Pemerintah Daerah di Indonesia*, 2009.
- [7] O. Kalvin, "Analisis efektifitas e-government pada Departemen Kelautan dan Perikanan," B.S Thesis, Magister of Inforamtion Technology, Universitas Indonesia, Indonesia, 2010.