

PORTAL-PORTAL *E-GOVERNMENT* TERBAIK DI DUNIA

Ashari Sutrisno¹⁾, Jazi Eko Istiyanto²⁾

¹⁾ PPPPTK Matematika Yogyakarta
Jl. Kaliurang Km. 6 Sambisari CC Depok Sleman Yogyakarta 55281 Telp. (0274)-881717
e-mail: hari_ash@yahoo.com

²⁾ Pascasarjana Ilmu Komputer UGM Yogyakarta
Sekip Utara Bulaksumur Yogyakarta 55281 Telp. (0274)-555133
e-mail: jazi@ugm.ac.id

Abstrak

Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) sejak tahun 2002 telah mengadakan survei dan kajian tentang pelaksanaan *Electronic Government (e-government)* di negara-negara anggota PBB, dengan nama *The United Nations e-Government Survey*. Sampai tahun 2008, sudah dilakukan empat edisi *United Nations e-Government Survey*. Survei ini menghadirkan kajian komparatif dari 192 negara anggota PBB, mengenai kualitas pelayanan dan produk pemerintah. Survei mengevaluasi aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (ICT) oleh pemerintah, termasuk akses dan penyampaian layanan ke penduduk, interaksi dengan penduduk, serta pemberdayaan penduduk lewat akses informasi. Survei terakhir, menempatkan penilaian tentang 'take-up' menjadi isu utama. *Take-up* dapat didefinisikan sebagai seberapa besar penduduk dapat mengakses layanan online (*online service*). *Online service* dapat melalui teknologi *wireless* dan/atau penyediaan portal yang dapat merespon kebutuhan penduduk yang begitu cepat, ataupun menyediakan satu pusat layanan (*one-stop centre*) yang mana penduduk dapat menerima asistensi untuk mengakses layanan online tanpa harus menguasai pengetahuan tentang ICT yang rumit. Hal ini membutuhkan ketersediaan portal yang terintegrasi yang memiliki operasi *back office* yang handal dan saling terhubung. Untuk memperoleh *web measure index*, survei mengkaji portal-portal atau situs-situs resmi milik pemerintah di 192 negara anggota PBB. Makalah ini menyajikan tahapan-tahapan penilaian portal *e-government*, dan menampilkan portal-portal dari negara yang memiliki portal *e-government* terbaik, serta aspek-aspek apa saja yang menyebabkan portal-portal tersebut menjadi portal *e-government* terbaik dan dapat dijadikan sebagai percontohan portal *e-government* bagi negara-negara lain.

Keyword : *Electronic Government (E-Government), PBB, Portal (Situs), Pemerintah, ICT*

1. PENDAHULUAN

United Nations e-Government Survey 2008 menghadirkan kajian komparatif dari 192 negara anggota PBB, mengenai kualitas pelayanan dan produk pemerintah. Survei mengevaluasi aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (ICT) oleh pemerintah, dengan tujuan:

- Menyediakan kajian komparatif tentang kemampuan negara anggota PBB mentransformasikan pemerintah mereka dengan menggunakan ICT untuk menyampaikan produk dan layanan *online* bagi penduduk.
- Membuat *benchmarking tool* untuk memonitor kemajuan pemerintah di dalam mengimplementasikan layanan *e-government*-nya.

Hasil ranking yang dibuat, dapat digunakan oleh negara-negara anggota PBB untuk melihat dan membandingkan dengan negara-negara lain, serta mencari penyebab mengapa mereka tertinggal atau lebih baik. Dengan demikian setiap negara dapat lebih memfokuskan pada pengembangan strategi dan kebijakan *e-government*-nya.

Dalam rangka melacak ketersediaan *e-government*, *United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA)* telah mengembangkan *e-Government Readiness Knowledge Base*, dalam suatu situs <http://www.unpan.org/egovkb/> yang merupakan kumpulan seluruh data survei sejak tahun 2002. *Knowledge Base* ini memungkinkan pengambil kebijakan, peneliti dan akademisi untuk mengakses *trend* tentang pengembangan infra struktur, akses *online*, partisipasi penduduk, dan ranking dari negara-negara anggota PBB.

2. METODOLOGI

Survei mengevaluasi aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (ICT) oleh pemerintah, termasuk akses dan penyampaian layanan ke penduduk, interaksi dengan penduduk, serta pemberdayaan penduduk lewat akses informasi. Survei tahun 2008 menempatkan penilaian tentang *take-up* menjadi isu utama. *Take-up* dapat didefinisikan sebagai seberapa besar penduduk dapat mengakses layanan *online (online service)*. *Online service* dapat melalui teknologi *wireless* dan/atau penyediaan portal yang dapat merespon kebutuhan penduduk yang begitu cepat, ataupun menyediakan satu pusat layanan, *one-stop centre* atau *one-stop shop*, yang mana penduduk dapat menerima asistensi untuk mengakses layanan *online* tanpa harus menguasai pengetahuan tentang ICT yang rumit. Hal ini membutuhkan ketersediaan portal yang terintegrasi yang memiliki operasi *back office* yang handal

dan saling terhubung. Untuk memperoleh *web measure index*, survei mengkaji portal-portal atau situs-situs resmi milik pemerintah negara-negara anggota PBB.

Pertanyaan konseptual yang hendak diketahui di balik survei ini adalah: "Bagaimana kesiapan negara-negara anggota PBB mengambil keuntungan dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi?"

United Nations e-Government Readiness Index 2008

United Nations e-Government Readiness Index adalah indeks gabungan yang meliputi *web measure index*, *telecommunication infrastructure index* dan *human capital index*. Selain meng-capture elemen *government to business* (G to B), survei difokuskan pada dua aspek, *government to citizen* (G to C) dan *government to government* (G to G).

Web Measure Index

Kajian *web measure index* 2008 didasarkan pada kuesioner yang diubah ke dalam nilai indikator berdasar keberadaan atau ketiadaan fasilitas dan layanan elektronik. Situs utama adalah portal nasional atau *homepage* pemerintah dari negara anggota. Jika tidak ada portal resmi yang tersedia, maka situs-situs pemerintah lain akan disurvei. Survei mengkaji jumlah yang sama dari situs-situs sejenis di tiap negara untuk memastikan konsistensi. Tidak semua situs disurvei, namun hanya situs-situs yang merepresentasikan layanan pemerintah yang paling dibutuhkan oleh penduduk, yaitu Kementrian/Departemen Kesehatan, Pendidikan, Kesejahteraan Sosial, Tenaga Kerja, dan Keuangan. Seluruh situs diuji beberapa kali selama bulan Oktober dan Nopember 2007, untuk meng-capture informasi dan layanan yang paling banyak disediakan.

Telecommunication Infrastructure Index

Telecommunication infrastructure index 2008 adalah indeks gabungan dari lima indeks pokok berhubungan dengan kapasitas infrastruktur negara dalam penyampaian layanan *e-government*, yaitu:

- o Pengguna internet /100 orang
- o Komputer (PC) /100 orang
- o Jaringan telepon /100 orang
- o Telepon selular (hp)/100 orang
- o *Broad banding* /100 orang

Setiap indeks merepresentasikan 20 persen dari seluruh *telecommunication infrastructure index*. Data diambil dari setiap negara anggota bersumber dari *United Nations International Telecommunication Union* (ITU).

Human Capital Index

Human capital index merupakan gabungan dari rasio kecakapan literacy yang datanya diberikan oleh United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO).

3. HASIL SURVEI DAN PORTAL-PORTAL E-GOVERNMENT TERBAIK

Hasil Survei

Survei pada tahun 2008 telah menempatkan Swedia (0.9157) sebagai pimpinan, menempati ranking satu, mengalahkan pimpinan sebelumnya, Amerika Serikat (0.8644). Tabel 1, Tabel 2 dan Tabel 3, menampilkan hasil survei untuk ranking 35 besar dunia, hasil survei di wilayah Asia Tenggara dan indeks rata-rata dunia dan indeks rata-rata per wilayah (*regional*).

Di Asia Tenggara, ternyata indeks Indonesia (0.4107) masih di bawah indeks rata-rata Asia Tenggara (0.4290) dan dunia (0.4514). Dengan ranking 106, Indonesia masih kalah dengan negara Viet Nam (0.4558) dan Brunei Darussalam (0.4667).

Tabel 1. Top 35 Countries in the 2008 e-Government Readiness Index

Rank	Country	Index	Rank	Country	Index
1	Sweden	0.9157	18	New Zealand	0.7392
2	Denmark	0.9134	19	Ireland	0.7296
3	Norway	0.8921	20	Spain	0.7228
4	United States	0.8644	21	Iceland	0.7176
5	Netherlands	0.8631	22	Germany	0.7136
6	Republic of Korea	0.8317	23	Singapore	0.7009

7	Canada	0.8172	24	Belgium	0.6779
8	Australia	0.8108	25	Czech Republic	0.6696
9	France	0.8038	26	Slovenia	0.6681
10	United Kingdom	0.7872	27	Italy	0.6680
11	Japan	0.7703	28	Lithuania	0.6617
12	Switzerland	0.7626	29	Malta	0.6582
13	Estonia	0.7600	30	Hungary	0.6485
14	Luxembourg	0.7512	31	Portugal	0.6479
15	Finland	0.7488	32	UAE	0.6301
16	Austria	0.7428	33	Poland	0.6117
17	Israel	0.7393	34	Malaysia	0.6063
			35	Cyprus	0.6019

Tabel 2. E-Government Readiness for South-Eastern Asia

Country	Index	Rank
Singapore	0.7009	23
Malaysia	0.6063	34
Thailand	0.5031	64
Philippines	0.5001	66
Brunei Darussalam	0.4667	87
Viet Nam	0.4558	91
Indonesia	0.4107	106
Cambodia	0.2989	139
Myanmar	0.2922	144
Timor-Leste	0.2462	155
Laos	0.2383	156

Tabel 3. Regional e-Government Readiness Rankings 2008

Region		Index	Region		Index
Africa			Americas		
Central	Africa	0.2530	Caribbean		0.4480
Eastern	Africa	0.2879	Central	America	0.4604
Northern	Africa	0.3403	North	America	0.8408
Southern	Africa	0.3893	South	America	0.5072
West	Africa	0.2110			
Asia			Europe		
Central	Asia	0.3881	Eastern	Europe	0.5689
Eastern	Asia	0.6443	Northern	Europe	0.7721
Southern	Asia	0.3395	Southern	Europe	0.5642
South-Eastern	Asia	0.4290	Western	Europe	0.7329
Western	Asia	0.4857			
Oceania		0.4338			
World Average		0.4514			

Portal-Portal E-Government Terbaik

Selain menampilkan ranking negara-negara anggota, survei juga menampilkan contoh-contoh pelayanan/produk *e-government* dan portal-portal terbaik. Adapun portal-portal terbaik menurut wilayah (*region*) akan diuraikan di bawah ini. Nilai indeks ditulis di dalam tanda kurung setelah nama wilayah atau nama negara.

Afrika Tengah (0.2530)

Afrika Tengah jauh di bawah rata-rata dunia (0.4514). Nilai tertinggi dicapai oleh Angola (0.3328), diikuti Gabon (0.3228). Portal Kementerian Tenaga Kerja dan Kesejahteraan Sosial Angola, <http://www.mapess.gv.ao/>, memperoleh nilai tertinggi. Portal ini mampu menyajikan bagi penduduk *one stop shop website*, juga seksi berita dan arsip-arsip informasi.

Afrika Timur (0.2879)

Afrika Timur masih di bawah rata-rata dunia. Nilai tertinggi dicapai oleh Mauritius (0.5086) dan disusul Seychelles (0.4942). Pemerintah Kenya telah meningkatkan kehadiran portalnya, sehingga memberikan manfaat bagi penduduk dan pengunjung situs tersebut. *Welcome page* pada <http://www.kenya.go.ke> begitu baik *layout* dan mudah navigasinya. Desain *one-stop shop*, menyediakan layanan bagi penduduk untuk isu-isu *Crime & Justice, Education & Learning, Health & Wellbeing* dan tema-tema lain. Kenya juga melanjutkan merealisasikan komitmennya bagi layanan *online* lewat situs *Directorate of e-Government*, <http://www.egovernment.go.ke>, yang dapat ditemukan di dalam *the Office of the President. Directorate* menyediakan gambaran sumber-sumber *e-government* dan item-item baru, seperti *e-transaction bill* yang sedang dikembangkan oleh pemerintah. Kenya adalah contoh bagaimana sebuah negara yang memiliki kendala pada sumber-sumber, ternyata tetap dapat memajukan *e-government*-nya.

Kementerian Keuangan Rwanda mampu meningkatkan situsnya, <http://www.minecofin.gov.rw>, dengan memperbaiki fitur-fitur untuk *download statistic* dan akses basis datanya. Situs juga menyediakan dua bahasa, Inggris dan Perancis.

Situs Kementerian Pendidikan Mauritius, <http://ministry-education.gov.mu>, mengizinkan penduduk untuk melakukan pendaftaran *online* dan men-*download* formulir, serta memiliki *business section* bagi aplikasi-aplikasi *online* untuk melakukan tender dan perijinan.

Afrika Utara (0.3403)

Rata-rata Afrika Utara masih di bawah rata-rata dunia. Mesir memimpin wilayah ini dengan nilai 0.4767, salah satunya disebabkan perbaikan dalam *web measure index*-nya. Situs nasional Mesir memiliki *form* untuk *download*, dan memungkinkan *online submission* dari *form* dan pembayaran dengan kartu kredit, semuanya lewat jalur yang aman (*secured link*). Situs juga menyediakan interaksi menggunakan PDA dan WAP (*wireless application protocol*). Mesir telah menginvestasikan untuk menyediakan multimedia lewat *link-link* video dan audio pada situsnya.

Kementerian Pendidikan Mesir meningkatkan situsnys, <http://knowledge.moe.gov.eg/arabic/>, dengan cara membuatnya lebih interaktif. Penduduk dapat menerima informasi lewat email, *download registration form*, dan melihat/mendengar klip-klip video serta audio.

Situs Kementerian Keuangan Maroko, <http://www.finances.gov>, mengizinkan penduduk untuk membuat *account* secara *online*, *download financial statistic*, dan mengunduh arsip informasi. Situs juga dilengkapi dengan aplikasi *e-finance* bagi para pelanggan.

Afrika Selatan (0.3893)

Wilayah ini dipimpin oleh negara Afrika Selatan (0.5115), diikuti Lesotho (0.3805). Situs Kementerian Keuangan Lesotho, <http://www.finance.gov.ls>, mengizinkan warganya untuk men-*download form* dan mengakses *financial statistic*, mencari arsip informasi dan mengajukan bagian-bagian baru: mekanisme *online feedback* yang memungkinkan penduduk untuk menanyakan sesuatu dan membuat saran-saran.

Situs Departemen Tenaga Kerja, <http://www.labour.gov.za>, adalah contoh sempurna situs agensi publik yang dikelola sangat baik untuk memenuhi kebutuhan *stakeholder*. Situs memiliki desain yang sederhana, tetapi sangat atraktif, yang memungkinkan pengguna dapat mencari dengan cepat apa yang mereka cari. Navigasi yang mudah menyediakan *key phrases*, seperti *'Maternity benefits'*, *'Workmen's compensation'*, *'Domestic workers'*, *'Employers'*, dan *'Bargaining councils'*. Pengunjung situs dapat mengakses petunjuk yang berguna dan kesimpulan-kesimpulan sesuai topik yang berhubungan (misal, *affirmative action*, *annual leave* dan *employment contracts*, juga *comprehensive labour-market research* dan *statistics*). Berbagai *online filings/registrations* juga disediakan (misal, *compensation claims* dan *employer registration*) serta *posting online* lowongan. Situs menyediakan fitur lengkap untuk menjadi *one-stop shop* bagi isu-isu ketenagakerjaan.

Afrika Barat (0.2110)

Wilayah Afrika Barat memiliki indeks rata-rata terkecil. Cape Verde (0.4158) memimpin nilai, diikuti Nigeria (0.3063) dan Ghana (0.2997). Portal nasional Burkina Faso, www.primature.gov.bf, adalah satu-satunya portal yang memungkinkan konsultasi *online*.

Situs Kementerian Keuangan Cape Verde, <http://www.minfin.cv>, telah dibuat menjadi *one-stop shop*, dengan *downloadable financial form* dan *statistic*, serta akses ke basisdata kementerian dan arsip informasi.

Kementrian Kesehatan Senegal telah meningkatkan portalnya, www.sante.gouv.sn, untuk berinteraksi dengan warganya. Portal ini mengizinkan penduduknya untuk berpartisipasi dan men-download *health statistics*.

Karibia (0.4480)

Barbados (0.5667) memimpin wilayah ini, terutama karena kekuatannya dalam *education index* dan *infrastructure index*. Republik Dominika memiliki *web measure index* tertinggi di wilayah ini. Situs Kementrian Kesehatan Trinidad and Tobago, <http://www.health.gov.tt/>, mendorong partisipasi penduduk dengan menyediakan klip video kesehatan sesuai isu dan menawarkan item-item berita.

Situs Kementrian Kesejahteraan Republik Dominika, ww.sespas.gov.do, juga mendorong partisipasi penduduk dan menyediakan *one-stop shop* untuk informasi kesehatan yang berhubungan. Situs berisi informasi kesehatan yang penting dan menyimpan isu-isu kesehatan terkini.

Situs Kementrian Tenaga Kerja Grenada, <http://www.grenadaedu.com/>, mengizinkan penduduk untuk membuat *account* secara *online* dan men-download statistik.

Amerika Tengah (0.4604)

Meksiko (0.5893) memimpin wilayah ini. Portal nasional Meksiko, <http://www.gob.mx>, memiliki sebuah portal *e-government* dan konsultasi *online* yang terpisah antara pemerintah dan penduduk. Situs juga menyediakan lelang *online* (*online bidding*) untuk kontrak umum dan pembayaran dengan kartu kredit lewat saluran yang aman dengan fasilitas *electronic signature*.

Portal nasional El Salvador, <http://www.elsalvador.gob.sv>, berinteraksi dengan penduduk dengan menyediakan *online poll*, serta memisahkan situs *e-government* dan klip video/audio.

Situs Kementrian Pendidikan Costa Rica, <http://www.mep.go.cr/>, menyediakan *one-stop shop* untuk penduduknya, yang memungkinkan penduduk menerima informasi lewat email dan membuat *online account*.

Amerika Utara (0.8408)

Portal milik pemerintah federal Amerika Serikat (0.8644) masih menjadi model untuk *e-government*. Portal USA.gov merupakan satu dari situs pemerintah yang paling komprehensif dan efektif. Keefektifitasan dan kesuksesannya dibuat sangat luar biasa dengan ukuran yang besar sekali dan memuat informasi dan layanan yang juga sangat besar, semuanya *online*. Dalam tahun 2008, portal USA.gov web memasukkan fitur baru, seperti banyak sekali *Really Simple Syndication feed* (RSS *feed*) untuk berita dan informasi-informasi lain, *mobile government web page* yang lengkap dan peningkatan fitur *e-rulemaking* untuk konsultasi. Banyak situs dengan fitur-fitur yang sama, seperti blog dan wiki yang akan ditemukan pada situs-situs milik departemen-departemen Amerika Serikat.

Kanada (0.8172) juga merupakan satu dari pemimpin *e-government*, dengan menyediakan seluruh informasi dan layanan di situsnya dalam dua bahasa, Inggris dan Perancis. Portal dikemas dengan informasi dan layanan yang *user-friendly*. *Home page* memiliki fitur-fitur komunikasi yang interaktif, termasuk RSS *feed* dan *mobile government portal*. Pengguna *The National Portal* dapat menikmati *trio gateway sites* yang terintegrasi yaitu: layanan penduduk (<http://www.servicecanada.gc.ca/>), layanan bisnis (www.canadabusiness.gc.ca) dan komunitas internasional (<http://www.canadainternational.gc.ca/>). Untuk keperluan akuntabilitas dan transparansi, situs nasional Kanada membuat fitur baru bernama '*Proactive Disclosure*', berisi daftar lengkap dari penjelasan laporan kontrak, perjalanan dan pembelanjaan untuk pelayanan, hadiah, tunjangan dan subjek-subjek lain yang membutuhkan penjelasan (*subjects of disclosure*).

Amerika Selatan (0.5072)

Argentina (0.5844) memimpin di atas Chile (0.5819) dan Brazil (0.5679) di wilayah ini. Hal ini disebabkan oleh peningkatan dalam *infrastructure index*, dimana terjadi peningkatan pelanggan telepon selular dan pengguna komputer (PC). Portal nasional Argentina, <http://www.canadainternational.gc.ca/>, telah mengembangkan sejumlah *tool* dan fitur yang mendukung *e-participation*. Dia memiliki portal *e-government* yang terpisah dan merupakan satu dari sedikit negara yang memiliki penanggung jawab untuk seluruh kebijakan *e-government*. Portal juga mengizinkan *online submission of form* dan memiliki *time frame* untuk merespon email-email penduduk dan *online submission*.

Kementrian Pendidikan Paraguay, <http://www.mec.gov.py>, merupakan salah satu *one-stop shop* yang memungkinkan penduduk untuk membuat *online account* dan menerima informasi lewat email.

Kementerian Kesejahteraan Sosial Venezuela, <http://www.mps.gob.ve>, juga merupakan *one-stop shop* yang memungkinkan penduduk untuk membuat *online account* dan menerima informasi lewat email. Situs juga memiliki multimedia dengan klip-klip audio dan video.

Situs milik DPR-nya Brazil, <http://www2.camara.gov.br/popular>, mengizinkan penduduk untuk berbicara secara langsung ke wakil mereka dan berpartisipasi dalam debat melalui internet. Pemerintah Brazil juga menyediakan *e-participation platform* yang mengizinkan anggota parlemen dan penduduk untuk berkomunikasi lewat *chat room*, forum diskusi dan layanan "*Fale com Deputado*" atau "*Talk to the MP*". Bentuk *e-participation* ini telah meningkatkan interaksi antara penduduk dan anggota parlemen. Dalam negara seperti Brazil yang populasi secara geografisnya sangat tersebar, partisipasi secara *online* telah memberikan suara partisipasi penduduk yang lebih besar di dalam pembuatan kebijakan dan undang-undang.

Asia Tengah (0.3881)

Sebagian besar negara di Asia Tengah mengalami kemunduran, dengan indeks di bawah rata-rata dunia. Tidak ada peningkatan dalam situs-situs mereka. Hanya Kazakhstan (0.4743), yang memimpin wilayah ini, yang mampu melampaui rata-rata indeks dunia.

Asia Selatan (0.3395)

Wilayah Asia Selatan masih jauh di bawah rata-rata indeks dunia dan merupakan ranking terbawah di Asia. Maldiva (0.4491) memimpin di sini, diikuti Sri Lanka (0.4244) dan Iran (0.4067).

Meskipun di bawah indeks rata-rata dunia, India (0.3814) telah mengembangkan portal pemerintah yang lengkap (<http://india.gov.in>), sebagai salah satu kebijakan dan strategi nasional, termasuk membuat link ke *e-strategy* bernama *National e-Governance Plan*. Portal dibuat *user-friendly*, yang memungkinkan pengguna mengakses dengan cepat informasi dan layanan *e-government* berdasarkan profil dan kebutuhan mereka sendiri. Fitur-fitur seperti *scrolling news feed link* ke berita-berita terkini dan navigasi untuk membantu pengguna ke *tender, form* dan *map*. Situs memiliki fitur *Help* dan *feedback* yang mudah diakses, dan juga ada bagian untuk komunitas *expatriate* yang jumlahnya besar di India.

Asia Barat (0.4857)

Israel (0.7393) memimpin wilayah ini, diikuti Uni Emirat Arab (0.6301) dan Siprus (0.6019), dimana Uni Emirat Arab mendapatkan nilai tertinggi pada *web measure index*.

Situs Kementerian Tenaga Kerja Uni Emirat Arab, <http://www.mol.gov.ae/>, merupakan contoh sempurna dari *one-stop shop*. Situs ini menyediakan fitur-fitur transaksi, seperti pembayaran dengan kartu kredit, melakukan *submission of form* dan perijinan secara *online*, pembuatan *personal account* secara *online* dan memiliki *time frame* untuk merespon email dan pertanyaan *online*. Situs ini merupakan satu dari sedikit situs yang memiliki *electronic signature*.

Situs Kementerian Kesejahteraan Sosial Kuwait, <http://www.mosal.gov.kw>, contoh situs sempurna lain, yang cukup progresif. Situs ini menawarkan *email notification* bagi pertanyaan-pertanyaan penduduk, memungkinkan dilakukan *submission of form* dan pembayaran secara *online*, juga pembuatan *personal account* secara *online*.

Situs Kementerian Pendidikan Yordania, <http://www.moe.gov.jo/>, adalah situs sempurna, yang menyediakan *email notification* dan mendorong partisipasi penduduk. Situs juga mengizinkan penduduk untuk membuat *personal account* dan melakukan pembayaran secara *online*.

Asia Timur (0.6443)

Wilayah Asia Timur memiliki rata-rata tertinggi dalam survei tahun 2008. Republik Korea/Korea Selatan (0.8317) memimpin di wilayah ini, diikuti Jepang (0.7703) dan China (0.5017). Mongolia telah melakukan peningkatan untuk tiga kriteria indeks (*Infrastructure, Education, dan Web Measure*), sehingga menempatkannya di atas 50% dari rata-rata survei dunia.

Portal nasional Republik Korea, <http://www.korea.go.kr/>, punya kekuatan dalam *e-participation*. Portal ini menyediakan konsultasi *online* bagi penduduk dan mendorong orang untuk bergiat dan berperan terhadap isu-isu yang mempengaruhi mereka. Portal memungkinkan penduduk untuk melakukan pengajuan (*submission*) dan pembayaran (*payment*) dan mereka dapat melacak kemajuan dari pengajuan yang mereka lakukan. Semuanya ini dilakukan dalam suatu jaringan yang aman dengan menerapkan *electronic signature*.

Di kota Chuncheon, Republik Korea, penduduk memiliki akses langsung ke Walikota melalui situs kota Chuncheon, <http://www.chuncheon.go.kr/>. Melalui situs ini penduduk dapat mengajukan saran, ide-ide, proposal, dan komentar-komentar pada layanan yang disediakan oleh Kantor Walikota. Saran-saran akan di-review oleh Kantor Walikota dan umpan baliknya juga disediakan bagi penduduk. Laporan *budget* kota dan partisipasi warga disediakan untuk menjamin proses transparansi.

Portal Kementerian Pendidikan Jepang, <http://www.mext.go.jp/>, menyediakan umpan balik (*feedback*) terhadap *submission* yang diajukan secara *online* atau lewat email. Portal memungkinkan penduduk untuk membuat *personal account* dan menerapkan *electronic signature* untuk memastikan kerahasiaan.

Portal nasional China, <http://www.gov.cn>, mendorong partisipasi penduduk dan menyediakan *online polling* untuk memperoleh protret (*snapshot*) pandangan-pandangan mereka. Situs ini menggunakan *tool* multimedia audio dan video untuk mendesiminasikan informasi, kebijakan dan pedoman/petunjuk.

Asia Tenggara (0.4290)

Singapura (0.7009) memimpin Asia Tenggara, diikuti Malaysia (0.6063) dan Thailand (0.5031). Singapura memiliki banyak *e-government initiative* yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan dari penduduknya. Portal *My e-Citizen*, <http://www.mycitizen.sg>, menyediakan penduduk dengan kesempatan untuk menyuarakan opini mereka pada sejumlah isu-isu lokal. Penduduk dapat mengirim opininya pada isu-isu seperti strategi nasional untuk menghadapi perubahan iklim, pelarangan merokok, bagaimana mengurangi birokrasi pemerintahan dan bagaimana membuat pemerintahan lebih efisien. Topik-topik berubah secara reguler. Portal juga mengizinkan penduduk untuk memanfaatkan teknologi *mobile (m-technology)* dengan menyediakan opsi penerimaan SMS dari pemerintah pada bermacam-macam hal, termasuk perpanjangan *passport*, pembaharuan pajak jalan raya, laporan berkala pemerintah dan bahkan pemberitahuan keterlambatan pinjaman buku perpustakaan.

Pemerintah Singapura telah mengimplementasikan *SingPass* (<http://www.singpass.gov.sg/>) sejak Maret 2003 untuk mendukung *Singapore's e-Government Vision (2003-2006)* dan mentransformasikan layanan publik ke dalam *Networked Government*. *SingPass* merupakan *password* umum untuk publik bila akan mengakses layanan pemerintah lewat *e-service*. Dalam *SingPass*, penduduk dan orang asing yang bekerja di Singapura cukup hanya menghafal satu ID yang unik dan *password* miliknya. Dengan *SingPass* registrasi pengguna dapat menggunakan ID dan *password* tadi untuk menikmati *citizen-centric government e-service*. Saat ini ada sekitar 40 badan pemerintah yang menggunakan *SingPass* untuk mengakses sekitar 370 *e-service* dengan menerapkan *secure user identification*. Konsumen yang lupa *SingPass*-nya dapat me-reset *password*-nya di 52 lokasi. Untuk memastikan privasi dari *user information*, data *SingPass* akan dienkripsi untuk menghindari pemakai yang tidak berhak mengaksesnya.

Meskipun nilai indeks Indonesia (0.4107) masih di bawah rata-rata indeks dunia (0.4514), namun situs Kementerian Sosial Indonesia memperoleh predikat sebagai salah satu *Best Practice in user preferences and rankings*. Situs Kementerian Sosial, <http://www.depsos.go.id>, mendorong pengguna membentuk pengalaman bersitus, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagai contoh, dalam situs terdapat *Top 10 Article Lists*, yang menyediakan ranking top 10 dari artikel yang sering dibaca, item yang tertinggi *rate*-nya, file yang terbanyak di-*download*, yang paling aktif berkomentar, dan lain-lain.

Erupa Timur (0.5689)

Republik Czech (0.6696) memimpin, diikuti oleh Hungaria (0.6494) dan Polandia (0.6134). Situs Kementerian Keuangan Polandia, <http://www.mf.gov.pl/>, menyediakan penduduk informasi pada *World Bank Grant* -nya dalam usaha untuk memperkuat fungsi auditing dan hutang publik. Penduduk juga dapat menghitung bunga kekayaan obligasinya.

Portal nasional Republik Czech, <http://www.vlada.cz/>, menyediakan *link* ke seluruh laporan badan dan dewan. Portal juga memiliki *Really Simple Syndication*, yang memungkinkan dilakukannya *update* untuk menangani blog dan *feed* lainnya.

Erupa Utara (0.7721)

Erupa Utara merupakan wilayah terkuat di Erupa. Swedia (0.9157), Denmark (0.9134), dan Norwegia (0.8921) adalah tiga negara terbaik dalam survei ini.

Swedia dengan <http://www.sverige.se>, Norwegia dengan <http://www.regjeringen.no>, Denmark dengan <http://borger.dk/> tetap memimpin di antara negara-negara Skandinavia dan dunia. Swedia dan Denmark menduduki ranking satu dan dua dunia, sedang Norwegia di ranking empat dunia.

Berdasar survei, seluruh negara Skandinavia menggunakan strategi *web* yang serupa. Mereka memiliki situs utama yang informatif dan terintegrasi dengan kuat, serta situs *gateway* untuk *e-service*. Dengan pendekatan ini, setiap negara Skandinavia memiliki ketersediaan terhadap layanan dan transaksi. Negara-negara tersebut memiliki *content* dalam jumlah yang besar. Situs-situs tersebut memiliki sejumlah besar informasi, referensi dan *e-participation* bersama. Semuanya membangun komisi untuk *e-participation* dan *e-democracy*, serta memiliki banyak penemuan dan juga publikasi.

Inggris, merupakan negara Eropa Utara yang di survei sebelumnya menduduki ranking empat dunia, sebelum turun ke ranking 10. Portal Inggris, Directgov.uk, merupakan '*Public service all in one place*' terbaik yang menggabungkan informasi dan layanan dari pusat pemerintahan dengan otoritas lokal. Situs utama diisi dengan informasi, dan memiliki direktori serta daftar layanan terpadu antara pemerintah pusat dan otoritas lokal, ditambah dengan *link* ke layanan dan sumber-sumber ke pemerintah lokal. Selanjutnya, situs utama memiliki fitur-fitur komunikasi penduduk, seperti *mobile government portal*, dan *business gateway* yang terpisah, dengan alamat www.businesslink.gov.uk.

Irlandia telah mengimplementasikan portal tunggal untuk sentralisasi *government procurement*, <http://www.e-tenders.gov.ie/>. Sebagai *one-stop shop* untuk bisnis supaya dapat bekerja bersama dengan pemerintah Irlandia, portal ini menangani pengajuan tender dan pendaftaran *vendor*. Portal menyediakan bisnis dengan dua-halaman instruksi yang sederhana di dalam halaman "*Suppliers-Getting Started*". Pelanggan situs ini dapat mengakses peluang bisnis di sektor publik dan menerima email ketika ada peluang baru yang dipublikasikan

Eropa Selatan (0.5642)

Spanyol (0.7228) telah melakukan perbaikan dalam *web measure index*, dengan membuat portal *e-government* yang mendorong penduduk dalam *e-participation*, serta menyediakan transaksi *online* melalui jalur yang aman, dan membuat komunikasi via telepon selular dengan penduduknya. Spanyol juga meningkatkan situs nasionalnya, <http://www.la-moncloa.es>, dengan menyediakan *tool* multimedia yang lebih baik, berupa klip-klip video dan audio. Situs ini juga memiliki portal yang khusus untuk *e-government*, dengan menggunakan berbagai bahasa, termasuk Jepang, China, Rusia, Jerman, Portugis dan Inggris. Situs juga memiliki fokus bisnis yang kuat dengan bagian '*Spain Business*', untuk tujuan menarik investasi asing di Spanyol.

Portal Kementerian Kesehatan Malta, <http://www.ehealth.gov.mt>, merupakan contoh sempurna dalam penyediaan *customer service* secara *online*. Portal ini memungkinkan penduduk mendaftar lewat *European Health Insurance Card* secara *online*. Selain itu, juga terdapat *electronic patient library* yang menyediakan kemitraan dengan perusahaan swasta, yang menyediakan ensiklopedia kedokteran, informasi tentang prosedur medis dan pembedahan, dan juga pelajaran-pelajaran dalam bentuk animasi. Portal juga menyediakan daftar kebutuhan farmasi lokal.

Eropa Barat (0.7329)

Belanda(0.8631), Perancis (0.8038) dan Luxemburg (0.7512) telah membuat kemajuan yang hebat untuk memperbaiki ranking *e-government*-nya.

Situs nasional Perancis, www.premier-ministre.gouv.fr, mendapatkan nilai tertinggi di wilayah ini. Situs ini sangat kuat dalam menerapkan *e-participation* dan memiliki fitur-fitur untuk konsultasi *online*, memiliki portal *e-government* yang terpisah, telah melembagakan *time frame* untuk merespon pertanyaan-pertanyaan dan email dari penduduk. Situs juga memiliki banyak *news feed* dan RSS untuk mengupdate informasi secara kontinyu dari media dan blog. Fitur menarik yang lain adalah bagian '*major projects*', yang akan menjaga proposal-proposal kebijakan dan prioritas-prioritas milik pemerintah.

Oseania (0.4338)

Australia (0.81080) dan New Zealand (0.7392) memimpin di wilayah ini. Untuk negara-negara pulau kecil-kecil dipimpin oleh Fiji (0.4146)

Situs nasional Australia, www.australia.gov.au, sangat sarat dengan informasi, layanan dan *link* ke sumber-sumber pemerintahan. Situs ini lengkap dan luas, dan dapat melayani secara simultan, sebagai suatu situs *gateway* dengan tiga portal yang terpisah namun terintegrasi: untuk bisnis (www.business.gov.au); informasi dan layanan penduduk lewat portal CentreLink (www.centrelink.gov.au); dan untuk pencarian kerja (www.jobsearch.gov.au), dengan memberi publikasi lebih dari 84.000 kesempatan kerja di seluruh Australia. Situs juga menyediakan fitur umpan balik yang ditempatkan pada halaman *input* permohonan pengguna.

New Zealand telah meningkatkan portal nasionalnya, <http://www.govt.nz>, 'Your Front Door to New Zealand Government Online'. Situs ini dengan *homepage channel* yang sederhana namun jelas: untuk daftar lengkap layanan *online* dan badan-badan pemerintah, untuk memberi kesempatan berpartisipasi dan terlibat dalam pemerintahan, untuk fitur pencarian yang bagus; dan untuk informasi dan layanan bagi orang-orang pribumi Maori, New Zealand. Portal nasional juga terintegrasi dengan *job portal*, at www.jobs.govt.nz, dan juga dengan situs rekan pemerintah, www.beehive.govt.nz, yang menyediakan arsip dokumen, *link-link* informasi, langganan *electronic news* dan memuat informasi serta layanan bagi penduduk.

4. KESIMPULAN

Hasil survei dari *The United Nations e-Government Survey 2008*, memperlihatkan adanya kesenjangan di dalam pelaksanaan *e-government* di antara negara-negara anggota PBB, di mana di negara-negara Eropa, Amerika Utara, Asia Timur dan Oseania sangat baik dengan nilai indeks yang tinggi, sedangkan di negara-negara Afrika, Asia Tengah dan Asia Selatan masih mengalami kemunduran dengan indeks rata-rata yang rendah.

Portal-portal *e-government* yang terbaik, merupakan situs pemerintah yang informatif, komprehensif dan efektif, terintegrasi dengan kuat, mampu memuat informasi yang luar biasa besar, menyediakan fitur yang lengkap dan dapat memanfaatkan hampir semua teknologi informasi dan komunikasi (ICT), termasuk teknologi selular. Semua itu ditujukan untuk memberikan sebesar-besarnya akses, layanan dan interaksi dengan penduduk, untuk pemberdayaan penduduk lewat akses informasi. Untuk memberikan respon kebutuhan penduduk yang begitu cepat, dapat dilakukan dengan membuat situs dengan satu pusat layanan (*one-stop centre* atau *one-stop shop*). Situs yang menyediakan konsultasi *online* bagi penduduk dapat mendorong orang untuk terlibat, bergiat dan berperan langsung terhadap isu-isu yang mempengaruhi mereka serta penentuan program-program dan layanan dari pemerintah. Oleh karena itu, situs perlu menyediakan fitur umpan balik untuk penduduk, fitur untuk melakukan pengajuan (*submission*) dan transaksi/pembayaran secara *online*, serta menyediakan jaringan yang aman, seperti dengan menerapkan *electronic signature*.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Deloitte Research, 2000, *At the Dawn of e-Government: The Citizen as Customer*, www.deloitte.com, diakses tanggal 21 April 2009.
- Kubicek H., Hagen M., 2000, *One-Stop-Government in Europe: An Overview*, Workshop on one-stop-government, Bremen, Sept. 30th – Oct. 2nd, 1999, <http://www.fgk.informatik.unibremen.de/cost>, diakses tanggal 25 April 2009.
- Ljiljana S., Andreas A., Nenad S., Rudi S., 2007, *On Managing Changes in the ontology-based e-Government*, FZI Research Centre for Information Technologies at the University of Karlsruhe, Institute AIFB, University of Karlsruhe, Karlsruhe, Germany.
- OECD, 2005, *E-government for Better Government*, <http://puck.sourceoecd.org/vl=16470954/>, diakses tanggal 26 April 2009.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA), 2008, *E-Government Readiness Knowledge Base*, <http://www.unpan.org/egovkb/>, diakses tanggal 19 April 2009.
- United Nations, 2008, *E-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance*, Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management, United Nations, New York.