

# **DIORAMA PERJALANAN E-GOVERNMENT DI PROVINSI RIAU: REFLEKSI DAN EKSPEKTASI TERHADAP BEBERAPA HASIL STUDI**

**T. Fahrul Gafar**

Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrab  
Jl. Riau Ujung No.73, Pekanbaru, 28291, Indonesia  
email: [gaffar@univrab.ac.id](mailto:gaffar@univrab.ac.id)

## **Abstract**

*e-Government is the latest terminology of an integrated system between machines and humans working simultaneously in producing fast and accurate information. Since it was first implemented in Indonesia, there have been ups and downs in its development. The same thing happened at the level of local government, Riau Provincial Government. This paper attempts to describe the journey of e-Government in Riau province for more than a decade by reflecting the results of previous studies with the policies issued by the Government and Pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI), thus illustrated a series of trips intact from upstream to downstream.*

**Keywords:** Diorama, e-Government, Riau Province

## **Abstrak**

*e-Government merupakan terminologi terkini dari sebuah sistem yang terintegrasi antara mesin dan manusia yang bekerja secara bersamaan dalam rangka menghasilkan informasi yang cepat dan akurat. Sejak pertama kali diimplementasikan di Indonesia, terjadi pasang surut dalam perkembangannya. Hal serupa juga terjadi di tingkat pemerintah daerah tidak terkecuali pemerintah provinsi Riau. Tulisan ini berupaya mendeskripsikan perjalanan e-Government di provinsi Riau selama lebih dari satu dekade yang berkaca pada hasil-hasil studi terdahulu dengan mengacu pada kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah dan Pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI), sehingga tergambar sebuah rangkaian perjalanan yang utuh dari hulu ke hilir.*

**Kata Kunci:** Diorama, e-Government, Provinsi Riau

## **Pendahuluan**

Seiring dengan terjadinya perubahan zaman dan pergeseran paradigma Ilmu Pemerintahan sebagai konsekuensi logis adanya *social turbulence* maka perubahan watak dan *Frame of Reference* (FOR) pemerintahan pun mutlak diperlukan dengan mengedepankan warga masyarakat sebagai konsumen dan konstituen. Dari simpul fikir tersebut, fenomena tampilnya sosok pemerintah dalam bentuk lain di dunia maya adalah *trend* yang tak bisa lagi dielakkan. Fenomena Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam dunia pemerintahan telah menimbulkan terminologi baru yang di sebut *e-Government* sebagai implementasi dari penggunaan dan pemanfaatan TIK dalam dunia pemerintahan. Namun sepanjang penelitian yang pernah penulis lakukan begitu juga dengan beberapa hasil penelitian serupa tentang pemanfaatan TIK serta implementasi kebijakan pengembangan *e-Government* di tingkat lokal, tampaknya perlu dikumpulkan dan diperbincangkan dalam satu pembahasan tersendiri agar kedepannya dapat ditemukan sebuah forma yang ideal yang dapat menjadikan pemerintah di Indonesia baik pusat maupun daerah mampu mengoptimalisasikan implementasi *e-Government* sebagaimana yang dilakukan oleh negara-negara maju.

Dalam memfokuskan pembahasan terhadap deskripsi perjalanan *e-Government* di Indonesia dan Riau pada khususnya, penulis melandaskan pada kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* dan juga Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI), dimana PeGI merupakan lembaga tersendiri yang dibentuk untuk maksud khusus yang berada dibawah Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) dengan 5 (lima) dimensi

penilaian, yaitu (1) kebijakan; (2) kelembagaan; (3) infrastruktur; (4) aplikasi; dan (5) perencanaan, dengan kriteria pemeringkatan sebagai berikut :

3,50 ≤ SANGAT BAIK ≤ 4,00

2,50 ≤ BAIK < 3,50

1,50 ≤ KURANG < 2,50

1,00 ≤ SANGAT KURANG < 1,50

Melalui kerangka kebijakan tentunya pemerintah daerah dapat mengembangkan lebih lanjut layanan berbasis TIK dengan prasyarat yang sudah ditentukan oleh pemerintah pusat, sedangkan melalui Pemeringkatan *e-Government* Indonesia, maka setiap pemerintah daerah mendapatkan penilaian yang dilakukan oleh Kementerian Kominfo sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam pengembangan *e-Government* berikutnya.

## **Tinjauan Pustaka**

### **SIM-TIK-eGovernment dan Refleksi Beberapa Sudi Terdahulu**

Terminologi *e-Government* yang kini kita kenal merupakan perkembangan mutakhir teknologi informasi dalam bidang pemerintahan yang pada awalnya berasal dari filosofi kerja Sistem Informasi Manajemen (SIM). Sistem Informasi Manajemen menurut Davis (1984:40) adalah sebuah sistem yang terintegrasi antara manusia dan mesin yang mampu memberikan informasi sedemikian rupa untuk menunjang jalannya operasi, jalannya manajemen dan fungsi pengambilan keputusan di dalam sebuah organisasi.

Pada mulanya, SIM dijalankan oleh manusia secara manual dengan pengertian bahwa SIM adalah sekumpulan informasi (fakta tercatat, catatan tersebut dinamai dengan data, dan data yang diolah disebut informasi) yang ter-*manage*/teratur secara sistematis. Namun

dengan adanya persentuhan dari anasir lain dalam hal ini adalah teknologi, yaitu perangkat-perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dimana pengertian TIK secara sederhana adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi melalui penggabungan teknologi komputasi (komputer) dengan teknologi komunikasi dari pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi tersebut menjadi lebih cepat, lebih luas penyebarannya, dan lebih lama penyimpanannya (Akadun, 2009:10). Sehingga secara sederhana metamorfosa dari tahapan dan perkembangannya adalah: SIM → TIK → *e-Government*.

Perihal *e-Government*, Bank Dunia (*World Bank*) dalam Indrajit (2006:2) memberikan definisi sebagai berikut: “*e-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Net-works, the internet, and mobile comput-ing) that have the ability to transform relations with citizens businesses, and other arms of goverment*” (*e-Government* dijadikan acuan yang digunakan dalam sistem informasi pemerintahan (seperti dalam *Wide Area Networks, internet*, dan komunikasi berjalan) yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negara, para pebisnis, dan berbagai elemen pemerintahan lainnya).

Selain dari definisi dan pengertian yang dipaparkan secara ringkas diatas, akan lebih baik lagi apabila disandingkan dengan fakta dan data lapangan sehingga dapat menghasilkan sebuah pemahaman yang utuh dan menyeluruh terhadap suatu rangkaian peristiwa melalui penelusuran terhadap studi/kajian terdahulu yang pernah dilakukan di Provinsi Riau beberapa tahun belakangan, sebagaimana yang dapat disenaraikan sebagai berikut:

**Tabel 1. Kompilasi Hasil Studi Terdahulu**

No	Peneliti/ Tahun/Judul	Hasil
1	<p><b>Achmad Nizar Hidayanto, Yulia Razila Ningsih, Puspa Indah Sandhyaduhita, and Putu Wuri Handayani</b></p> <p><b>2014</b></p> <p><i>“The Obstacles of the E-Government Implementation: A Case of Riau Province, Indonesia.”</i></p>	<p>Terdapat 4 (empat) faktor yaitu yang berpengaruh terhadap implementasi <i>e-Government</i> di Provinsi Riau yang dapat dijadikan pertimbangan yaitu: (1) kepemimpinan, (2) sumber daya manusia, (3) manajemen informasi, dan (4) budaya organisasi, sebagai faktor penghambat implementasi <i>e-Government</i> di lingkungan pemerintahan Provinsi Riau, dimana faktor kepemimpinan yang berkontribusi paling tinggi terhadap hambatan dari <i>e-Government</i> di pemerintahan Provinsi Riau. Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa ketersediaan infrastruktur Teknologi Informasi (TI) tidak signifikan sebagai penghambat implementasi <i>e-Government</i> di pemerintah Provinsi Riau.</p>
2	<p><b>Tania Dewika Putri</b></p> <p><b>2015</b></p> <p><i>“Penerapan Electronic Government (e-Gov) melalui Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Provinsi Riau untuk Mewujudkan Transparansi Publik”</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pelayanan publik yang ada dalam <i>e-Government</i> ini memiliki 3 kelas / tingkatan, yaitu (1) publikasi, (2) interaksi, dan (3) transaksi. Namun dalam pelaksanaannya menunjukkan bahwa situs web pemerintah Provinsi Riau masih berada pada tingkat publikasi dan interaksi, sedangkan transaksi belum dapat dilakukan. Pada tingkat publikasi, pemerintah Provinsi Riau telah menyediakan berbagai data dan informasi berupa berita dan dokumentasi (foto dan video) yang bisa diakses oleh masyarakat secara</p>

		<p>bebas dan transparan. Dalam tingkat Interaksi, telah menyediakan fasilitas bagi masyarakat untuk dapat berpartisipasi melalui situs ini. Sejauh ini bentuk interaksi yang tersedia masih dalam bentuk interaksi tidak langsung.</p>
3	<p><b>Muhammad Jamal</b> <b>2016</b> <i>“Upaya Pemerintah Provinsi Riau dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi”</i></p>	<p>Upaya pemerintah Provinsi Riau dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik belum berjalan secara maksimal. Selain itu, bila mengacu pada keempat kerangka arsitektur <i>e-Government</i> (akses, portal pelayanan publik, organisasi pengelolaan dan pengolahan data) belum mampu dilaksanakan sepenuhnya karena dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah dan kemampuan sumber daya manusia sebagai faktor utama.</p>
4	<p><b>Mustakim</b> <b>2017</b> <i>“Analisis Website E-Government Provinsi Riau sebagai Pendukung Model Multi Attribute Decision Making</i></p>	<p>Analisis pada penelitian ini mengacu pada hasil pengukuran yang menunjukkan: <i>accessibility</i> memiliki persentase sebesar 62%, <i>traffic</i> 25%, dan <i>performace</i> 13% dan dianalisis berdasarkan 37 kriteria dengan 25 <i>website e-Government</i> Riau. Pengukuran secara statistik memiliki standar deviasi 35,54%, untuk hasil pengukuran menggunakan metode <i>Simple Additive Weighting</i> (SAW) dan metode <i>Weighting Product</i> (WP) masing-masing 13 dan 11 <i>website</i> perlu perbaikan dan perubahan.</p>

Sumber : Penulis (diolah dari berbagai sumber)

Penelitian dan kajian yang dilakukan terkait implementasi *e-Government* di provinsi pada dasarnya cukup banyak, baik itu pada

lingkungan pemerintah Provinsi Riau secara keseluruhan maupun yang tersebar di 12 Kabupaten dan Kota (Kab/Kota), lembaga-lembaga non-pemerintah, ataupun dinas-dinas instansi diberbagai level pemerintahan. Akan tetapi, hanya beberapa yang penulis cuplik dengan pertimbangan bahwa informasi yang disajikan dalam tulisan ini merupakan deskripsi atau gambaran keadaan *e-Government* pada lokus atau tingkat provinsi, dalam hal ini Provinsi Riau.

## **Pembahasan**

### **Pertumbuhan dan Perkembangan *e-Government* di Provinsi Riau**

Saat ini sebenarnya perangkat peraturan dan perundangan-undangan mengenai *e-Government system* di Indonesia sudah cukup lengkap sejak pertama kali diinisiasi, diantaranya adalah:

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2001, tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia.
2. Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informasi No. 65/2002, tentang pengembangan layanan pemerintah secara elektronik pada berbagai instansi pemerintah, baik di pusat dan daerah.
3. Kerangka kerja Teknologi Informasi Nasional (*National IT Framework/NITF*).
4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2003, tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia.
5. Instruksi Presiden (Inpres) nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.
6. Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah - Depkominfo, 5 Agustus 2003.

7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi No. 28/2006, tentang Penggunaan Nama Domain go.id untuk Situs Web Resmi Pemerintah Pusat dan Daerah.
8. Amanat UU No. 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

Namun dari catatan diatas, peraturan dan perundang-undangan tentang TIK atau *e-Government* Indonesia secara nasional belum sampai pada tingkat Undang-Undang (UU), hanya baru sampai pada tingkat Instruksi Presiden (Inpres) yakni Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, hal ini tentunya menyiratkan sebuah harapan bahwa hal yang serupa jangan sampai terjadi pada tingkat daerah, baik kabupaten/kota ataupun provinsi.

Pada dasarnya Provinsi Riau telah berupaya menerapkan *e-Government* sejak dikeluarkannya Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-Government* Indonesia di Provinsi Riau. Daerah menyambut baik dengan merespon secara positif serta dibuktikan dengan berbagai program dan kegiatan pemerintah yang berhubungan dengan *e-Government* sebagaimana yang diharapkan semua pihak, karena Riau sebagai provinsi yang kaya akan Sumber Daya Alam (SDA) tentunya sangat membutuhkan sistem *e-Government* ini di masa mendatang. Akan tetapi keinginan kuat dari pemimpin pada saat awal penerapan, tidak diiringi dengan kesiapan dan kemampuan SDM yang berkualitas di bidang TIK. Oleh karena itu Persiapan-persiapan prakondisi sebelum mantap dalam penerapan *e-Government* pun dilakukan, mulai dari pelatihan dan peningkatan kompetensi SDM, akses *network*, serta *data base* yang benar, hingga upaya meraih dana dari APBN mulai diintensifkan.

Perkembangan *e-Government* selanjutnya di Provinsi Riau secara lebih serius dimulai dari tahun 2004 atau satu tahun sejak terbit Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* Indonesia. Pemerintah Provinsi Riau melalui pemerintahan Rusli Zainal pada waktu itu telah menginisiasi beberapa proyek pengembangan *e-Government* seperti peluncuran *website* resmi Pemerintah Provinsi Riau (<https://www.riau.go.id/home/>) dan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) untuk meminimalisir praktik-praktik korupsi dalam proyek-proyek pengadaan di Provinsi Riau. Hingga pada akhir tahun 2015 lalu, Plt Gubernur Riau Arsyad Juliandi Rahman telah melakukan *soft launching e-Government* Riau dimana semua Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sudah tergabung dalam *server* [riau.go.id](https://www.riau.go.id) yang berada di bawah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) Provinsi Riau.

Rekam jejak perjalanan *e-Government* di Provinsi Riau secara formal dapat kita lihat pasang-surutnya berdasarkan hasil Survei PeGI Kementerian Kominfo dengan rentang waktu sejak tahun 2010 hingga 2015. Survei yang dilakukan oleh PeGI pada tahun 2010 dan 2012 di Provinsi Riau belum menysasar pada tingkat Provinsi, namun baru pada tingkat kab/kota yang ada di Provinsi Riau. Berikut *display* data PeGI kab/kota di Provinsi Riau :

**Tabel 2. Hasil PeGI Kementerian Komunikasi dan Informatika Tingkat Kab/Kota di Provinsi Riau Tahun 2010**

No	KAB/KOTA	DIMENSI					NILAI RATA-RATA	KATEGORI
		KEBIJAKAN	KELEMBAGAAN	INFRASTRUKTUR	APLIKASI	PERENCANAAN		
1	Kota Dumai	1.88	2.40	2.76	2.33	2.25	2.32	Kurang
2	Kab. Kampar	2.21	2.07	1.81	2.41	2.17	2.13	Kurang
3	Kab. Kuatan S	1.42	1.53	2.86	2.67	1.83	2.06	Kurang
4	Kab. Pelalawan	1.88	2.20	1.95	1.78	2.08	1.98	Kurang
5	Kab. Siak	1.58	1.93	1.62	2.19	1.42	1.75	Kurang
6	Kota Pekanbaru	1.75	2.07	1.48	1.52	1.42	1.65	Kurang
7	Kab. Indragiri Hilir	1.50	1.87	1.57	1.74	1.50	1.64	Kurang
8	Kab. Bengkalis	1.63	1.60	2.19	1.33	1.08	1.57	Sangat Kurang
9	Kab. Rokan Hilir	1.17	1.73	1.43	1.56	1.17	1.41	Sangat Kurang
10	Kab. Indragiri Hulu	1.04	1.40	1.00	1.37	1.00	1.16	Sangat Kurang
11	Kab. Rokan Hulu	1.13	1.07	1.00	1.26	1.08	1.11	Sangat Kurang
12	Kab Kep. Meranti	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Sangat Kurang
RATA-RATA		1.52	1.74	1.72	1.76	1.50	1.65	Kurang

Sumber : <http://pegi.layanan.go.id/hasil-pegi/hasil-pegi-riau-tahun-2010/> (diakses pada Januari 2017)

Dari keseluruhan Kabupaten yang terdapat di Provinsi Riau, kesemuanya mendapatkan predikat kurang. Ini membuktikan bahwa penerapan *e-Government* pada pemerintah daerah (kabupaten dan kota) yang ada di Provinsi Riau pada tahun 2010 ini masih jauh dari harapan, dimana nilai rata-rata dari 5 dimensi PeGI sebesar hanya sebesar 1,65 atau berada pada kategori “kurang”.

Pada tahun 2012 Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) kembali melakukan survei terhadap kab/kota yang ada di Provinsi Riau, namun hanya 8 (delapan) kab/kota saja. Berdasarkan hasil survei tahun 2012, walaupun secara keseluruhan masih termasuk pada kategori kurang, namun terdapat peningkatan nilai rata-rata dari 1,65 menjadi 1,73 atau meningkat sebesar 0,08 poin. Sebuah peningkatan kecil namun menunjukkan adanya *trend* positif. Secara utuh dapat dilihat pada tabel dibawah ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. Hasil PeGI Kementerian Komunikasi dan Informatika Tingkat Kab/Kota di Provinsi Riau Tahun 2012**

NO	KABUPATEN/KOTA	DIMENSI					NILAI RATA-RATA	KATEGORI
		KEBIJAKAN	KELEMBAGAAN	INFRASTRUKTUR	APLIKASI	PERENCANAAN		
1	Kota Pekanbaru	2.50	2.53	2.33	2.23	2.07	2.33	Kurang
2	Kabupaten Siak	1.75	2.20	2.14	2.13	1.73	1.99	Kurang
3	Kabupaten Kuantan Singingi	1.79	2.00	2.10	1.97	2.00	1.97	Kurang
4	Kabupaten Pelalawan	1.38	2.20	2.00	1.93	1.73	1.85	Kurang
5	Kabupaten Rokan Hulu	1.71	2.20	1.57	1.70	1.40	1.72	Kurang
6	Kabupaten Rokan Hilir	1.33	2.07	1.48	1.73	1.33	1.59	Kurang
7	Kabupaten Indragiri Hilir	1.17	1.27	1.33	1.67	1.20	1.33	Sangat Kurang
8	Kabupaten Indragiri Hulu	1.00	1.07	1.00	1.27	1.00	1.07	Sangat Kurang
RATA-RATA		1.58	1.94	1.74	1.83	1.56	1.73	Kurang

Sumber : [http://pegi.layanan.go.id/download/tabel\\_pegi\\_2012/Riau%202012.bmp](http://pegi.layanan.go.id/download/tabel_pegi_2012/Riau%202012.bmp) (diakses pada Januari 2017)

Memasuki tahun 2013, barulah Provinsi Riau masuk dalam nominasi sebagai salah satu dari 21 besar Provinsi yang di *ranking* secara nasional. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. Hasil PeGI Kementerian Komunikasi dan Informatika Tingkat Provinsi Tahun 2013**

NO	PROVINSI	DIMENSI					NILAI RATA-RATA	KATEGORI
		KEBIJAKAN	KELEMBAGAAN	INFRASTRUKTUR	APLIKASI	PERENCANAAN		
1	Jawa Barat	3.46	3.40	3.33	3.37	3.40	3.39	Baik
2	DKI Jakarta	3.21	3.07	3.38	3.43	3.27	3.27	Baik
3	Jawa Timur	3.00	3.20	3.14	2.90	3.00	3.05	Baik
4	Gorontalo	2.96	3.13	3.00	3.07	3.00	3.03	Baik
5	Yogyakarta	2.79	2.87	3.00	3.37	3.07	3.02	Baik
6	Jawa Tengah	2.92	3.07	2.81	3.10	3.13	3.01	Baik
7	Kalimantan Tengah	3.04	3.33	2.57	2.80	3.13	2.98	Baik
8	Sumatera Utara	2.83	2.87	2.90	2.23	3.00	2.77	Baik
9	Aceh	2.58	2.67	2.52	2.67	2.20	2.53	Baik
10	Papua	2.04	2.87	3.19	2.57	1.93	2.52	Baik
11	Lampung	2.17	3.27	2.19	2.23	2.67	2.50	Baik
12	Jambi	2.50	2.53	2.48	2.40	2.40	2.46	Kurang
13	Sumatera Selatan	2.38	2.53	2.00	2.40	2.73	2.41	Kurang
14	Nusa Tenggara Barat	2.29	2.07	2.05	2.57	2.20	2.23	Kurang
15	Riau	1.79	2.67	2.24	1.93	2.00	2.13	Kurang
16	Sulawesi Utara	2.13	2.40	2.10	2.23	1.67	2.10	Kurang
17	Nusa Tenggara Timur	1.83	2.40	2.19	2.33	1.53	2.06	Kurang
18	Bangka Belitung	1.96	2.07	1.81	2.10	2.07	2.00	Kurang
19	Sulawesi Barat	1.50	2.00	1.76	1.87	1.67	1.76	Kurang
20	Kalimantan Barat	1.42	1.67	1.71	2.20	1.53	1.71	Kurang
21	Kalimantan Selatan	1.33	1.80	1.10	1.93	1.60	1.55	Kurang
RATA-RATA		2.39	2.66	2.45	2.66	2.44	2.50	Baik

Sumber: [http://pegi.layanan.go.id/download/tabel\\_pegi\\_2013\(3\)/PeGI%20Provinsi%202013.bmp](http://pegi.layanan.go.id/download/tabel_pegi_2013(3)/PeGI%20Provinsi%202013.bmp) (diakses pada Januari 2017)

Berdasarkan laporan PeGI Kementerian Kominfo pada tahun 2013 diatas, Provinsi Riau menempati urutan 15 dibawah Provinsi Nusa Tenggara barat (NTB). Dari 5 dimensi, hanya dimensi kelembagaan saja yang termasuk ada kategori “baik” dengan nilai sebesar 2,67 namun nilai rata-rata hanya sebesar 2.13, sehingga berada pada kategori “kurang”.

Pada tahun berikutnya (2014), PeGI kembali merilis hasil Survei yang dilakukan terhadap 11 kab/kota yang ada di Provinsi Riau, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. Hasil PeGI Kementerian Komunikasi dan Informatika Tingkat Kab/Kota di Provinsi Riau Tahun 2014**

NO	KABUPATEN/KOTA	DIMENSI					NILAI RATA-RATA	KATEGORI
		KEBIJAKAN	KELEMBAGAAN	INFRASTRUKTUR	APLIKASI	PERENCANAAN		
1	Kabupaten Rokan Hulu	2.50	2.53	2.29	2.10	2.53	2.39	Kurang
2	Kabupaten Indragiri Hulu	2.25	2.20	1.71	2.10	2.07	2.07	Kurang
3	Kabupaten Pelalawan	1.83	2.00	2.33	1.77	1.93	1.97	Kurang
4	Kabupaten Kuantan Singingi	1.67	1.87	2.00	2.43	1.60	1.91	Kurang
5	Kota Dumai	1.54	1.67	1.95	1.90	1.47	1.71	Kurang
6	Kabupaten Siak	1.33	1.87	1.86	2.00	1.40	1.69	Kurang
7	Kabupaten Kampar	1.54	1.60	1.43	1.73	1.27	1.51	Kurang
8	Kabupaten Indragiri Hilir	1.25	1.73	1.14	1.57	1.40	1.42	Sangat Kurang
9	Kabupaten Kepulauan Meranti	1.42	1.60	1.19	1.50	1.27	1.39	Sangat Kurang
10	Kabupaten Rokan Hilir	1.04	1.33	1.14	1.37	1.07	1.19	Sangat Kurang
11	Kota Pekanbaru	1.00	1.27	1.00	1.13	1.00	1.08	Sangat Kurang
RATA-RATA		1.58	1.79	1.64	1.78	1.55	1.67	Kurang

Sumber: [http://pegi.layanan.go.id/download/tabel\\_pegi\\_2014/HASIL%20PEGI%20RIAU%202014.bmp](http://pegi.layanan.go.id/download/tabel_pegi_2014/HASIL%20PEGI%20RIAU%202014.bmp) (diakses pada Januari 2017)

Dari 11 kab/kota pada tabel diatas, minus 1 (satu) Kabupaten yaitu Kabupaten Kepulauan Meranti. Berdasarkan catatan tersebut, terlihat adanya kecenderungan penurunan nilai rata-rata bila dibanding dengan survei tingkat Kab/Kota sebelumnya pada tahun 2012 dengan raihan nilai rata-rata sebesar 1,73 menjadi 1,67 pada tahun 2014 atau turun sebesar 0,06 poin. Namun bisa saja hal ini terjadi akibat adanya perbedaan jumlah daerah yang disurvei, akan tetapi secara keseluruhan masih tetap pada kategori “kurang”.

Secara bersamaan, pada tahun 2014 PeGI juga merilis hasil survei secara nasional terhadap 22 provinsi di seluruh Indonesia. Kali ini Provinsi Riau berada pada urutan 12 atau naik 3 peringkat dari urutan 15 dari tahun sebelumnya (2013). Namun ada sedikit kesamaan dari survei tahun sebelumnya yaitu dari dimensi kelembagaan yang termasuk ke dalam kategori baik (warna hijau) dengan nilai sebesar 2,53. Secara keseluruhan (5 dimensi) PeGI, walaupun masih termasuk kategori “Kurang” namun terdapat peningkatan nilai rata-rata dari 2,13 pada tahun

2013 menjadi 2,20 pada tahun 2014 atau meningkat sebesar 0,07 poin. Selengkapnya dapat kita lihat pada tabel berikut:

**Tabel 6. Hasil PeGI Kementerian Komunikasi dan Informatika Tingkat Provinsi Tahun 2014**

NO	PROVINSI	DIMENSI					NILAI RATA-RATA	KATEGORI
		KEBIJAKAN	KELEMBAGAAN	INFRASTRUKTUR	APLIKASI	PERENCANAAN		
1	DKI Jakarta	3.04	3.13	3.14	3.30	2.80	3.08	Baik
2	Jawa Barat	2.88	3.20	2.95	3.13	2.87	3.01	Baik
3	Jawa Timur	3.08	3.13	2.90	2.73	2.80	2.89	Baik
4	D.I. Yogyakarta	2.79	2.93	2.95	2.80	2.93	2.88	Baik
5	Jawa Tengah	2.67	2.67	2.78	2.87	2.67	2.73	Baik
6	Gorontalo	2.67	2.80	2.62	2.57	2.80	2.65	Baik
7	Bali	2.83	2.53	2.52	2.80	2.73	2.64	Baik
8	Sumatera Utara	2.67	2.67	2.38	2.53	2.80	2.61	Baik
9	Aceh	2.33	2.67	2.67	2.60	2.53	2.56	Baik
10	Kalimantan Timur	2.71	2.53	2.10	1.93	1.93	2.24	Kurang
11	Bangka Belitung	2.13	2.60	2.05	2.57	1.80	2.23	Kurang
12	Riau	2.21	2.53	2.14	2.17	1.93	2.20	Kurang
13	Nusa Tenggara Barat	1.96	2.20	2.24	2.30	2.00	2.14	Kurang
14	Sumatera Selatan	1.71	2.13	2.19	2.43	1.80	2.05	Kurang
15	Kalimantan Barat	1.50	2.20	2.14	2.60	1.80	2.05	Kurang
16	Sumatera Barat	2.04	2.13	1.90	2.30	1.67	2.01	Kurang
17	Kalimantan Tengah	2.42	1.93	1.62	2.20	1.67	1.97	Kurang
18	Lampung	1.92	2.00	1.95	1.97	1.80	1.89	Kurang
19	Sulawesi Barat	1.54	1.93	1.71	2.00	1.53	1.74	Kurang
20	Sulawesi Tengah	2.08	1.80	1.52	1.60	1.53	1.71	Kurang
21	Papua	1.63	1.73	1.67	1.90	1.53	1.69	Kurang
22	Nusa Tenggara Timur	1.42	1.93	1.29	2.00	1.33	1.59	Kurang
RATA-RATA		2.27	2.43	2.25	2.42	2.12	2.30	Kurang

Sumber: [http://pegi.layanan.go.id/download/tabel\\_pegi\\_2014/HASIL%20PROVINSI%202014.bmp](http://pegi.layanan.go.id/download/tabel_pegi_2014/HASIL%20PROVINSI%202014.bmp) (diakses pada Januari 2017)

Memasuki tahun 2015, berdasarkan laporan survei PeGI Kementerian Kominfo pemeringkatan *e-Government* Indonesia telah menempatkan beberapa pemerintah daerah provinsi diantaranya provinsi DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Jawa Timur dalam 3 besar. Namun sangat disayangkan Provinsi Riau tidak masuk dalam 20 besar secara nasional, sebagaimana yang termaktub pada tabel dibawah ini:

**Tabel 7. Hasil PeGI Kementerian Komunikasi dan Informatika Tingkat Provinsi Tahun 2015**

NO	PROVINSI	DIMENSI					NILAI RATA-RATA	KATEGORI
		KEBIJAKAN	KELEMBAGAAN	INFRASTRUKTUR	APLIKASI	PERENCANAAN		
1	Provinsi DKI Jakarta	3.50	3.40	3.37	3.57	3.13	3.39	BAIK
2	Provinsi Jawa Barat	2.80	3.07	3.20	3.13	3.13	3.07	BAIK
3	Provinsi Jawa Timur	3.27	3.20	3.20	2.80	2.57	3.01	BAIK
4	Provinsi Gorontalo	2.67	2.73	2.80	3.40	3.13	2.95	BAIK
5	Provinsi Bangka Belitung	2.50	3.00	3.20	2.79	3.00	2.90	BAIK
6	Provinsi D.I. Yogyakarta	2.90	2.50	2.50	2.80	2.60	2.66	BAIK
7	Provinsi Jawa Tengah	3.00	2.20	2.67	2.80	2.53	2.64	BAIK
8	Provinsi Bali	2.50	2.50	2.80	2.80	2.53	2.63	BAIK
9	Provinsi Sumatera Utara	2.67	2.87	2.53	2.50	2.53	2.62	BAIK
10	Provinsi Jambi	2.50	2.50	2.73	2.83	2.50	2.61	BAIK
11	Provinsi Nusa Tenggara Barat	2.60	2.50	2.40	2.57	2.63	2.54	BAIK
12	Provinsi Kalimantan Timur	2.80	2.70	2.80	2.50	1.80	2.52	BAIK
13	Provinsi Aceh	2.33	2.33	2.53	2.53	2.80	2.51	BAIK
14	Provinsi Sumatera Selatan	2.20	2.33	2.53	2.20	2.40	2.33	KURANG
15	Provinsi Sumatera Barat	2.07	1.93	2.13	2.13	1.80	2.01	KURANG
16	Provinsi Kalimantan Selatan	2.00	2.00	1.53	1.93	1.93	1.88	KURANG
17	Provinsi Lampung	1.93	1.53	1.73	1.87	1.73	1.76	KURANG
18	Provinsi Sulawesi Tengah	1.87	1.93	1.53	1.67	1.67	1.73	KURANG
19	Provinsi Sulawesi Barat	1.60	1.53	1.60	2.07	1.80	1.72	KURANG
20	Provinsi Bengkulu	1.56	1.75	1.46	1.47	1.45	1.54	KURANG
	<b>RATA-RATA</b>	2.5	2.4	2.5	2.5	2.4	2.50	BAIK

Sumber : [http://pegi.layanan.go.id/download/tabel\\_pegi\\_2015/2015\\_PROVINSI.PNG](http://pegi.layanan.go.id/download/tabel_pegi_2015/2015_PROVINSI.PNG) (diakses pada Januari 2017)

Berdasarkan laporan PeGI tahun 2015 diatas, walaupun Provinsi Riau tidak masuk dalam 20 besar secara nasional, akan tetapi Provinsi Riau mampu menempatkan salah satu kabupatennya yaitu Kabupaten Rokan Hulu sebagai salah satu kabupaten yang terbaik (3 besar) bersama dengan 9 kab/kota lainnya se-Sumatera, sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 8. Hasil PeGI Kementerian Komunikasi dan Informatika Tingkat Kabupaten/Kota di Sumatera Tahun 2015**

NO	KABUPATEN/KOTA	DIMENSI					NILAI RATA-RATA	KATEGORI
		KEBIJAKAN	KELEMBAGAAN	INFRASTRUKTUR	APLIKASI	PERENCANAAN		
1	Kabupaten Banyuasin	2.93	2.85	3.07	3.07	3.00	2.98	BAIK
2	Kota Medan	2.90	3.03	2.87	2.73	2.70	2.85	BAIK
3	Kabupaten Rokan Hulu	2.87	2.47	2.90	2.80	2.80	2.77	BAIK
4	Kota Banda Aceh	2.33	2.33	2.47	3.13	2.73	2.60	BAIK
5	Kabupaten Agam	3.00	2.53	2.40	2.53	2.33	2.56	BAIK
6	Kota Batam	2.33	2.00	2.83	2.80	2.67	2.53	BAIK
7	Kabupaten Bangka	2.80	2.53	2.20	2.60	2.33	2.49	KURANG
8	Kota Jambi	2.80	2.40	2.27	2.53	2.33	2.47	KURANG
9	Kabupaten Padang Pariaman	2.67	2.30	2.33	2.40	2.30	2.40	KURANG
10	Kabupaten Tanjung Jabung Timur	2.40	2.30	2.47	2.33	2.47	2.39	KURANG
	<b>RATA-RATA</b>	2.7	2.5	2.6	2.7	2.6	2.6	BAIK

Sumber: [http://pegi.layanan.go.id/download/tabel\\_pegi\\_2015/2015\\_KAB\\_KOTA\\_SUMAT\\_ERA.PNG](http://pegi.layanan.go.id/download/tabel_pegi_2015/2015_KAB_KOTA_SUMAT_ERA.PNG) (diakses pada Januari 2017)

## Ekspektasi Terhadap Perkembangan e-Government Provinsi Riau di Masa Mendatang

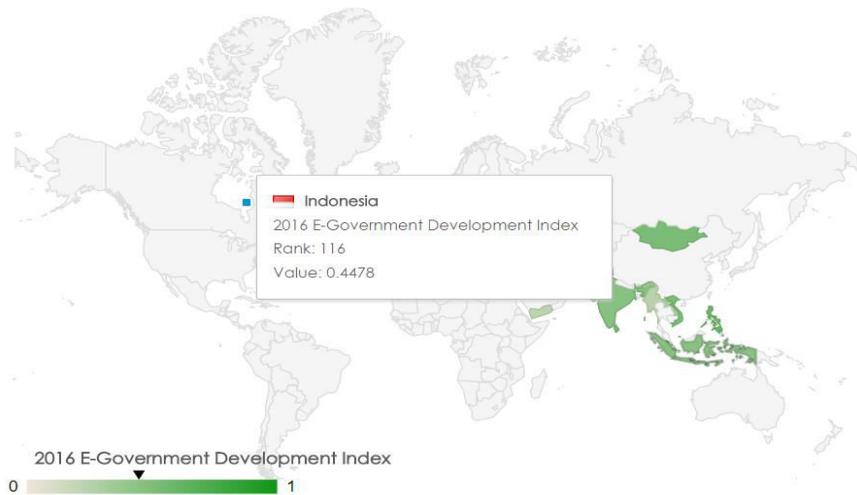
Sebelum kita berbicara lebih jauh tentang sebuah harapan terhadap perkembangan dan masa depan implementasi *e-Government* di Provinsi Riau, ada baiknya kita menapak-tilasi perkembangan dan pertumbuhan *e-Government* Indonesia dan pada tataran global, Asia Tenggara, dan tingkat nasional. Sejak pertama kali dipantau dan disurvei oleh *United Nations E-Government Survey* dari tahun 2003 hingga 2016 melalui program pemeringkatan *e-Government Development Index* (EGDI), banyak dinamika dan pasang surut yang terjadi, sebagaimana yang dapat kita lihat pada gambar dibawah ini :



**Gambar 1. EGDI Rank Indonesia 2003**

Sumber: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center>

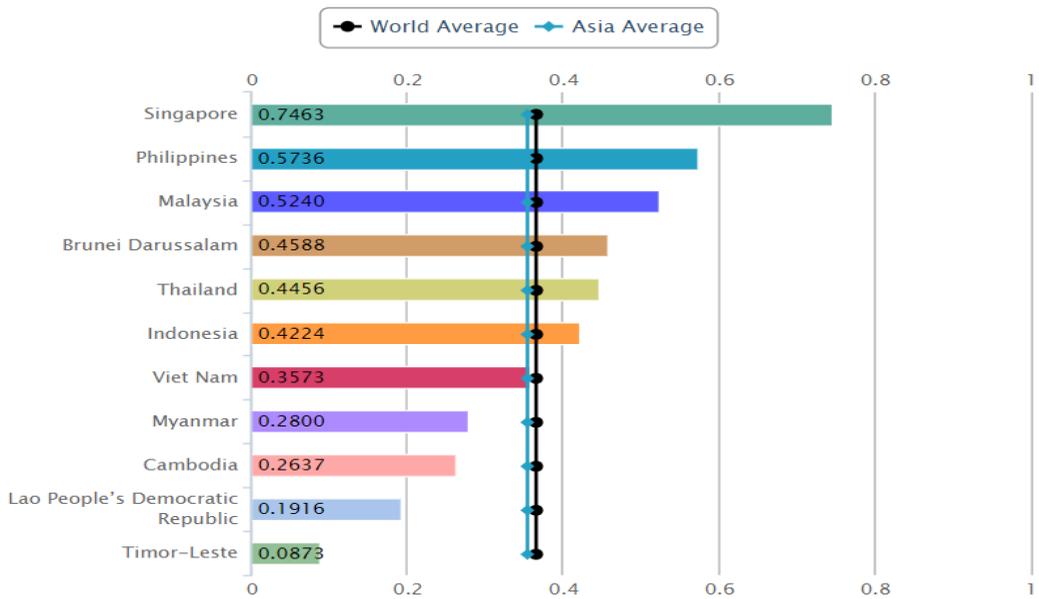
Gambar 1 diatas menunjukkan bahwa posisi Indonesia pada tahun 2003 berada pada ranking 70 dengan nilai/*value* sebesar 0,4224. Sedangkan gambar yang dibawah ini adalah hasil survei *e-Government Development Index* (EGDI) terakhir pada tahun 2016:



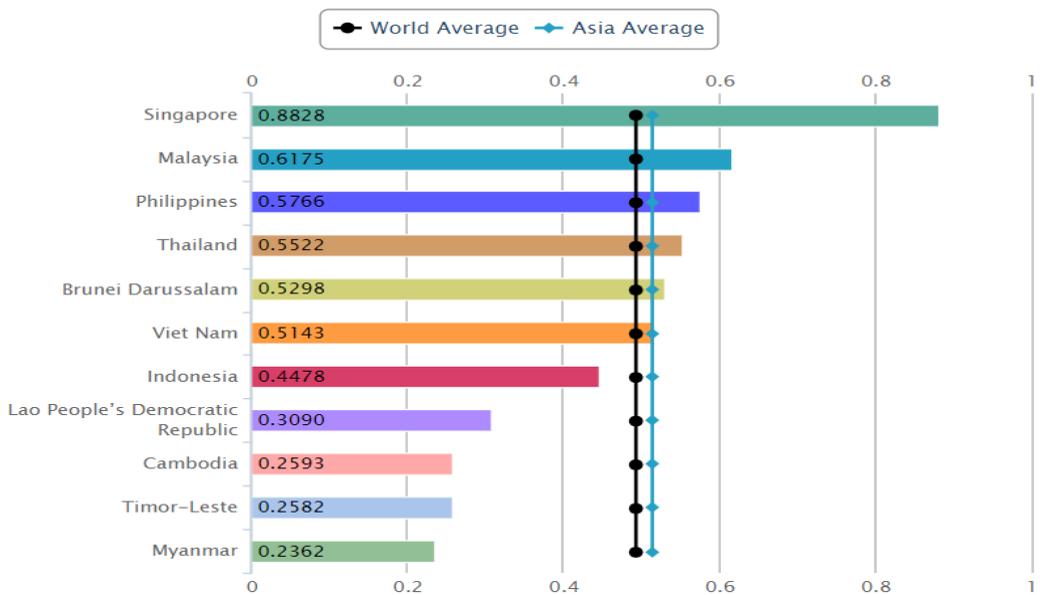
**Gambar 2. EGDI Rank Indonesia 2016**

Sumber: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center>

Gambar 2 diatas menunjukkan bahwa posisi Indonesia pada tahun 2016 berada pada ranking 116 dengan nilai/*value* sebesar 0,4478. Adanya penurunan dalam hal *ranking* (peringkat) dan peningkatan dalam hal *value* selama rentang waktu 13 tahun sejak tahun 2003 hingga 2016 tentunya dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah peningkatan kapasitas *e-Government* itu sendiri yang berbeda-beda di masing-masing negara. Selengkapnya dapat kita selaraskan dengan grafik EGDI Rank di level Asia Tenggara berikut ini:

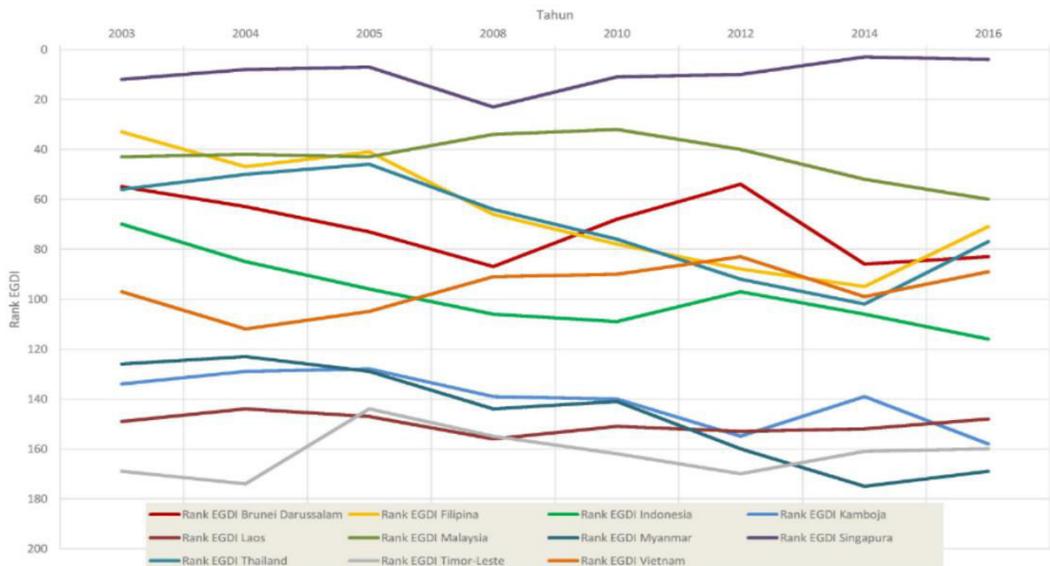


**Gambar 3. Grafik EGDI Asia Tenggara 2003**  
 Sumber: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center>



**Gambar 4. Grafik Charta EGDI Asia Tenggara 2016**  
 Sumber: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center>

Pada gambar 3 dan 4 diatas, dapat kita bandingkan adanya penurunan dalam hal *ranking* sejak pertama kali tahun 2003 hingga 2016 baik pada level global dari peringkat 70 ke 116 dan level Asia Tenggara dari peringkat 6 ke 7, walaupun terjadi peningkatan dalam hal *value* dari 0,4224 menjadi 0,4478 atau meningkat sebesar 0,0254. Akan tetapi pada sisi lain, terjadinya peningkatan dalam hal *value* bersamaan juga dengan meningkatnya nilai rata-rata (*average*) baik itu rata-rata dunia (*world average*) maupun rata-rata Asia (*Asian average*), namun karena turunnya posisi Indonesia satu peringkat (dari peringkat 6 ke 7) berdasarkan survei terakhir (lihat gambar 4) menjadikan Indonesia justru tidak mampu mencapai kedua nilai rata-rata tersebut. Perjalanan *e-Government* Indonesia di kancah Asia Tenggara selama 13 tahun terkhir, dapat kita lihat *trend* nya pada gambar dibawah ini:



**Gambar 5. Rank EGDI Asia Tenggara 2003 - 2016**

Sumber: <https://knoema.com/UNEGR2015/un-e-governmant-ranking-2003-2016?tsId=1023260>

Bagaimana dengan perkembangan terkini *e-Government* dalam negeri?. Secara nasional kita mengacu pada Peningkatan *e-Government* Indonesia (PeGI). Berikut hasil survei PeGI yang terakhir pada tahun 2015:

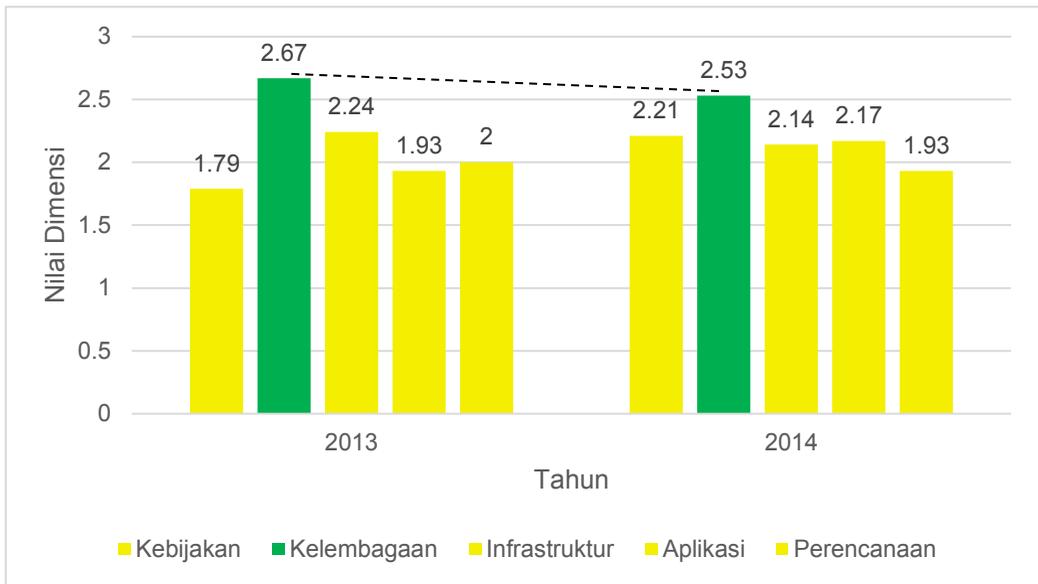


**Gambar 6. Hasil Penyelenggaraan PeGI 2015**  
 Sumber : Laporan Dinamika Data Aplikasi Informatika.  
 Ditjen Aptika Kemenkominfo, 2015

Pada tahun 2015, PeGI diselenggarakan untuk tingkat Kementerian, Lembaga Pemerintah Non-Kementerian (LPNK), Provinsi serta Kabupaten/Kota. Untuk tingkat kementerian rata-rata nilai PeGI-nya 2,7 (Baik). Sedangkan rata-rata nilai PeGI nasional tingkat LPNK adalah sebesar 2,7 (Baik). Untuk tingkat provinsi, nilai PeGI nasional adalah sebesar 2,5 (Baik), dimana peringkat pertama diraih oleh Provinsi DKI Jakarta disusul oleh Jawa Barat di posisi kedua dan Jawa Tengah di posisi ketiga (lihat Tabel 7), dan tahun 2015 pencapaian indeks PeGI kabupaten/kota sebesar 2,8 (Baik). Berdasarkan hasil survei ini juga, dapat kita ketahui bahwa secara nasional pencapaian rata-rata nilai PeGI

berada pada angka 2,7 (Baik) atau telah tercapai sesuai target yang telah ditetapkan.

Namun untuk menetapkan sebuah ekspektasi atau harapan terhadap tumbuh kembangnya performa *e-Government* Provinsi Riau dimasa yang akan datang, tentunya diperlukan sebuah kejernihan pandangan yang berkaca dari kondisi empirik dan didukung dengan data yang valid, sebagaimana pada gambar dibawah ini:

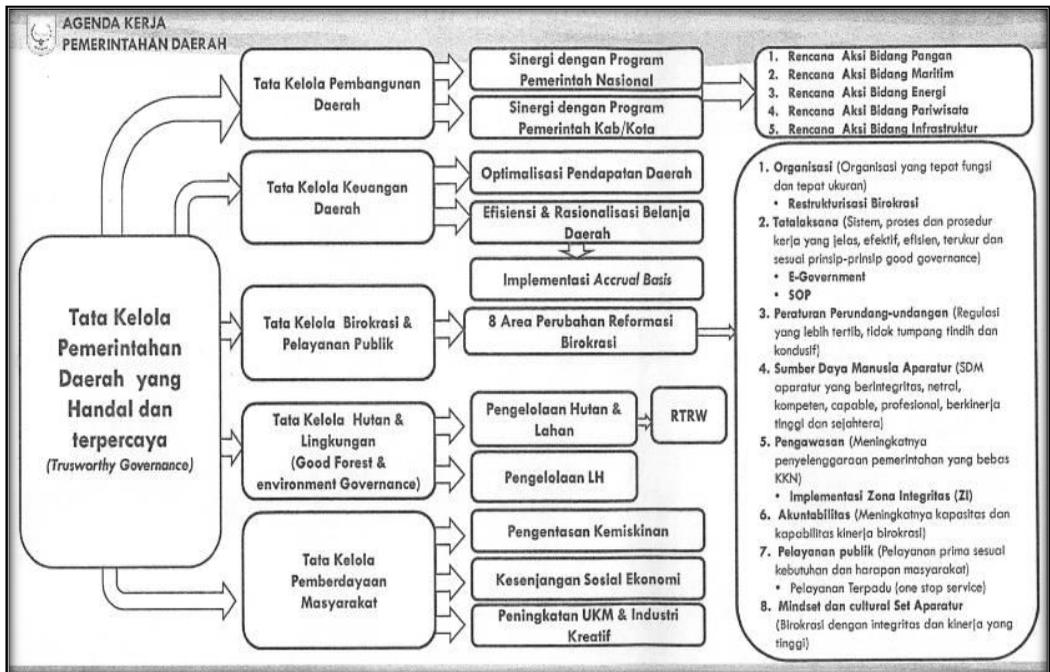


**Gambar 7. Grafik Perbandingan PeGI Provinsi Riau 2013 & 2014**  
Sumber: Hasil pengolahan Penulis

Berdasarkan pengolahan data lanjutan terhadap 2 hasil survei PeGI pada tahun 2013 dan 2014 pada diatas, dapat kita lihat secara jelas kualitas dan performa *e-Government* Provinsi Riau saat ini. Bila dilihat berdasarkan pada 5 (lima) dimensi PeGI, yaitu kebijakan; kelembagaan; infrastruktur; aplikasi; dan perencanaan, hanya dimensi kelembagaan saja yang tergolong pada kateori “baik” (warna hijau), walaupun terdapat sedikit *trend* negatif atau penurunan beberapa poin pada tahun 2014 namun tetap berada dalam kateori “baik”, sedangkan

selebihnya masih berada pada kategori “kurang”. Ini berarti, sangat *urgent* untuk segera dilakukan *treatment* (perbaikan) pada 4 dimensi lainnya, karena status kualitas *e-Government* merupakan akumulasi dari 5 (lima) dimensi.

Sejak awal, implementasi kebijakan *e-Government* di Provinsi Riau secara umum sudah diamanahkan kepada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) sebagai *leading sector* melalui *roadmap* yang telah disusun oleh Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah (BAPPEDA), dimana perencanaan ditingkat daerah haruslah sesuai dengan tujuan *e-Government* secara nasional yaitu adanya (1) peningkatan kualitas layanan publik; (2) efisiensi dan efektifitas organisasi pemerintahan; serta (3) percepatan reformasi birokrasi. Berikut ini merupakan *roadmap* atau “Agenda Kerja tentang Tata Kelola Pemerintahan Daerah yang Handal dan Terpercaya” sebagaimana dirancang oleh Badan Perencanaan Pembangunan (BAPPEDA) Provinsi Riau:



**Gambar 8. Roadmap Implementasi e-Government Provinsi Riau**

Sumber: Bappeda Provinsi Riau

Berdasarkan *roadmap* tersebut, dapat kita lihat bahwa arah pengembangan *e-Government* sebenarnya sudah terindikasi secara sistematis dimana *e-Government* digunakan sebagai *instrument* atau alat dalam melakukan kegiatan di area ketatalaksanaan dalam pemerintahan terkait sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* bersamaan dengan 7 (tujuh) area perubahan Reformasi Birokrasi lainnya.

Bila diselaraskan dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) sebagai *leading sector* yang mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Riau tahun 2014-2019, maka Visi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) adalah: “*Terwujudnya Layanan Komunikasi dan Informatika yang handal dan berdaya saing*“. Berdasarkan visi ini tentunya juga sangat diharapkan implementasi *e-Government* pada Pemerintah Provinsi Riau kedepannya dapat meningkatkan *interoperabilitas* antar satuan kerja dan dapat meningkatkan *e-Government cluster* bukan hanya pada level/tingkat publikasi dan interaksi saja, namun juga sampai pada tingkat transaksi melalui *webpage* instansi/Organisasi Perangkat Daerah (OPD), sehingga sebaran informasi kepada masyarakat Riau juga diharapkan kian melaju dalam rangka peningkatan partisipasi dan layanan publik, melakukan kontrol sosial, serta memberi masukan terhadap program-program kerja pemerintah, karena itulah yang menjadi esensi dari sistem keterbukaan informasi publik saat ini.

## **Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan rangkaian hasil-hasil studi terdahulu, didukung dengan pemaparan data-data empirik, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa adanya fluktuasi atau pasang surut performa *e-Government* di Provinsi Riau selama lebih dari satu dekade ini, namun secara umum gejala yang dapat dilihat berdasarkan fakta dan data masih berada diluar harapan dikarenakan terdapat beberapa kendala dan hambatan sekalipun ada beberapa kemajuan yang telah diperoleh.

Oleh karena itu, proses perbaikan harus terus dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Riau dengan melibatkan banyak pihak dan memanfaatkan berbagai potensi serta keunggulan yang dimiliki oleh masing-masing pihak kemudian diramu secara profesional dan proporsional. Hal ini penting, mengingat semua aktifitas dan proses pemerintahan dimasa depan akan selalu mengikuti *trend* global yang erat dengan kultur berbagi (*sharing*) dengan adanya istilah “*e-Government or out of Government*” yang secara sederhana dapat diartikan bahwa “*e-Government* adalah sebuah keharusan, bila tidak maka tidak akan ada sebuah pemerintahan”.

## **Daftar Pustaka**

- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Badan Perencanaan Pembangunan (Bappeda) Provinsi Riau. (2015). *Implementasi e-Government Riau*. Pekanbaru: Bappeda Riau
- Davis, Gordon B. (1984). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen - Bagian II*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Dinamika Data Aplikasi Informatika*. (2015). Ditjen Aplikasi Informatika. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo).

- Hidayanto dkk, Achmad Nizar. (2014). *The Obstacles of the E-Government Implementation: A Case of Riau Province, Indonesia*. Diperoleh dari: [https://www.researchgate.net/profile/Achmad\\_Hidayanto/publication/268808528\\_The\\_Obstacles\\_of\\_the\\_E-Government\\_Implementation\\_A\\_Case\\_of\\_Riau\\_Province/links/547722570cf29afed61446b3/The-Obstacles-of-the-E-Government-Implementation-A-Case-of-Riau-Province.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Achmad_Hidayanto/publication/268808528_The_Obstacles_of_the_E-Government_Implementation_A_Case_of_Riau_Province/links/547722570cf29afed61446b3/The-Obstacles-of-the-E-Government-Implementation-A-Case-of-Riau-Province.pdf)
- Indrajit. Richardus Eko. (2006). *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital*. Jogjakarta: Penerbit Andi.
- Jamal, Muhammad. (2016). *Upaya Pemerintah Provinsi Riau Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi*. Diperoleh dari: <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/viewFile/11422/11070>
- Mustakim. (2017). *Analisis Website E-Government Provinsi Riau Sebagai Pendukung Model Multi Attribute Decision Making*. Diperoleh dari: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/3065>
- Putri, Tania Dewika. (2015). *Penerapan Electronic Government (e-Gov) Melalui Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Provinsi Riau Untuk Mewujudkan Transparansi Publik*. Diperoleh dari : <https://www.neliti.com/publications/32453/penerapan-electronic-government-9e-gov-melalui-penyelenggaraan-situs-web-pemerint>