

E-KERAJAAN: TINJAUAN DAN PERLAKSANAANYA DI MALAYSIA

Rohana Husin¹
Rohaizah Saad²
Zakirah Othman³

¹²³*Pusat Pengajian Pengurusan Teknologi dan Logistik, Universiti Utara Malaysia.
s901456@uum.edu.my, rohaizah@uum.edu.my, zakirah@uum.edu.my*

ABSTRAK

Kemajuan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) merupakan faktor pendorong ke arah matlamat wawasan 2020. Bagi mencapai matlamat ini, kerajaan telah melancarkan Koridor Raya Multimedia (MSC) untuk pencapaian jangkamasa panjang (1996-2020) demi merangsang pertumbuhan ICT di Malaysia. e-Kerajaan merupakan salah satu daripada tujuh aplikasi perdana MSC yang dilancar bagi menyokong operasi dan penyampaian maklumat kerajaan. Kajian ini meninjau dasar pelaksanaan dan tahap pencapaian e-Kerajaan seterusnya menerangkan aplikasi dan inisiatif e-Kerajaan di Malaysia. Pelaksanaan e-Kerajaan juga telah memberi kesan secara langsung terhadap pembangunan dan pentadbiran kerajaan. Namun begitu, e-Kerajaan di Malaysia masih lagi dalam fasa pembangunan yang memerlukan sokongan daripada pihak atasan dan juga rakyat.

Kata kunci: e-Kerajaan, ICT, MSC

PENGENALAN

Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) begitu mempengaruhi masyarakat pada hari ini selaras dengan pengenalan world wide web (Yildiz, 2007) dan pembangunan teknologi internet pada penghujung tahun 1990-an (AL Athmay, A. A. A., Fantasy, K., & Kumar, 2016). Inovasi baru dan pembangunan ICT merubah kehidupan kita pada hari ini kepada sesuatu tahap di mana ICT dilihat sebagai satu media komunikasi penting kepada individu, perniagaan lebih-lebih lagi kepada organisasi kerajaan. Melalui pembangunan pesat ICT dan perkembangan internet secara berleluasa menjadikan ICT dan rangkaian internet sebagai satu sumber dan media maklumat global yang menyediakan satu kaedah yang lebih interaktif, cepat dan berkesan kepada rakyat dari segi komunikasi dan juga untuk mendapatkan maklumat.

Dalam jangka masa dua dekad yang lepas organisasi berhadapan masalah terutamanya dari segi capaian maklumat dan perkhidmatan oleh pengguna (Safeena & Kammani, 2013), dan pada masa yang sama kerajaan kurang memberi perhatian terhadap kualiti perkhidmatan dan tanggungjawab kepada pengguna. Selaras dengan pertumbuhan pesat ICT, revolusi internet dan penggunaan teknologi berasaskan web telah menyedarkan kerajaan seluruh dunia mengenai peluang yang ada. Matlamat utama kerajaan adalah untuk meningkatkan lagi prestasi kecekapan dan keberkesanan pengurusan sektor awam, meningkatkan lagi produktiviti kerajaan dan keberkesanan kos (Fang, 2002) serta dalam masa yang sama dapat menjalinkan hubungan yang lebih baik dengan rakyat.

Seiring dengan pertumbuhan pesat ICT serta untuk mencapai matlamat tersebut kerajaan mula memperkenalkan satu transaksi berbentuk dalam talian yang dikenali sebagai kerajaan elektronik (e-Kerajaan). Dengan itu, kajian ini akan membincangkan definisi e-Kerajaan, evolusi dan aplikasi e-Kerajaan di Malaysia secara menyeluruh.

KAJIAN LITERATUR

Definisi e-Kerajaan

Pertubuhan Kerjasama Ekonomi dan Pembangunan (OECD) menerangkan e-Kerajaan merupakan penggunaan ICT terutamanya internet sebagai alat untuk mencapai perkhidmatan kerajaan yang lebih baik (Oecd, 2003). Manakala mengikut definisi laporan Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (PBB) menyatakan e-Kerajaan adalah penggunaan internet dan jaringan sedunia untuk penghantaran maklumat dan perkhidmatan kerajaan kepada rakyat (Nations, 2002). Selain dari itu, definisi yang lebih umum e-Kerajaan adalah penggunaan ICT terutamanya internet dan world wide web untuk meningkatkan lagi dari segi kecekapan, kos dan kualiti maklumat serta perkhidmatan (Ibrahim & Zakaria, 2013; Ahmad et al., 2012). e-Kerajaan juga dapat meningkatkan lagi penglibatan kawasan dan tadbir urus dengan mentransformasikan hubungan dalaman dan luaran kepada pihak berkepentingan iaitu rakyat, perniagaan, pekerja dan juga antara agensi-agensi kerajaan (Fang, 2002).

Jika dilihat dari perspektif politik, e-Kerajaan adalah salah satu aplikasi e-demokrasi di mana ia melibatkan e-penyertaan sebagai satu keupayaan perkhidmatan atau perantaraan yang memberi peluang kepada rakyat untuk terlibat dalam proses politik yang memerlukan ketelusan dan kebebasan (Ibrahim & Zakaria, 2013). Menurut Ahmad et al., (2012) ketelusan dan kebebasan adalah dinilai dari segi urusan pentadbiran kerajaan seperti penjimatan masa berasaskan kepada perkhidmatan yang lebih cekap, prosedur yang mudah, mempertingkatkan lagi pengurusan pejabat dan juga mewujudkan peribadi sesorang yang mesra. Selain daripada mencapai matlamat utama tersebut, penggunaan e-Kerajaan secara tidak langsung dapat meningkatkan kualiti dalam pembuatan keputusan dan juga mempromosikan penggunaan ICT kepada sektor lain (Nkwe, 2012) .

Konsep dan definisi e-Kerajaan banyak dibincangkan oleh para ilmuan terdahulu, walau bagaimanapun definisi-definisi tersebut diformulasikan berdasarkan kepada kegunaan untuk setiap kajian yang dilaksanakan. Oleh sebab itu tiada definisi yang dipersetujui secara universal (Basu, 2004; Yildiz, 2007; Ahmad et al., 2012; Lu & Nguyen, 2016). Namun begitu rasional utama pelaksanaan e-Kerajaan adalah untuk menawarkan perkhidmatan yang fleksibel dan mudah serta memfokuskan kepada keperluan rakyat. Jadual 1 menunjukkan beberapa konsep asas e-Kerajaan yang terdapat dalam literatur yang lepas.

Jadual 1

Konsep e-Kerajaan

Penulis	ICT	Internet	Pentadbiran	Penyampaian maklumat	Perkhidmatan	Penglibatan rakyat
Oecd (2003)	●	●			●	
Nations (2002)		●		●	●	
Ibrahim & Zakaria (2007)	●	●		●		
Wangpitpatwong (2009)	●		●			
Bwalya(2009)		●		●	●	●
Keffalinos, Lambrou & Syskas (2009)	●			●		
Sridhar (2005)					●	

Gronlund (2001)	●		●		●
Baum, Di Maio & Caldwell (2000)					● ●
Fang (2002)	●	●	●		● ●
Abu-Shanab (2012)	●				● ●
Odat & Khazaaleh (2012)	●				● ●
Santos et al., (2013)			●		
Diaz & Gomez (2014)	●		●		● ●
Moon et al., (2014)		●			●

Kesimpulannya, majoriti para ilmuan menyatakan bahawa e-Kerajaan merupakan satu bentuk kerajaan elektronik yang menggunakan ICT dan internet bagi menyokong pentadbiran, penyampaian maklumat serta menyediakan perkhidmatan yang melibatkan penyertaan rakyat. Walau bagaimanapun, penulis mendefinisikan bahawa e-Kerajaan secara keseluruhannya adalah merupakan satu bentuk penstrukturan semula kerajaan menggunakan ICT dan internet yang memfokuskan kepada keperluan rakyat dalam menjadikan operasi kerajaan adalah lebih baik berbanding sebelumnya. Operasi yang lebih baik dilihat dari segi kecekapan, kos serta penyampaian maklumat kerajaan kepada entiti terlibat seperti rakyat, perniagaan, kerajaan dan agensi-agensi lain. Selain itu, daripada konsep dan definisi yang dikemukakan dapat dianalisis bahawa e-Kerajaan dibahagikan kepada beberapa dimensi utama. Berdasarkan kepada Cook et al., (2002) dan Moon (2002) menerangkan terdapat empat dimensi utama dalam e-Kerajaan iaitu i) e-perkhidmatan; ii) e-pengurusan; iii) e-demokrasi dan iv) e-perdagangan. Walau bagaimanapun, terdapat kajian-kajian lain yang menyatakan bahawa e-Kerajaan merangkumi tiga dimensi sahaja iaitu e-perkhidmatan, e-pengurusan dan e-demokrasi (Abu-Shanab, 2012; Fang, 2002; Jain & Kesar, 2008; Krishnan & Teo, 2012; Ndou, 2004; Sharma, 2015; Siau & Long, 2009; Srivastava & Teo, 2010).

Evolusi e-Kerajaan

Evolusi dan perkembangan e-Kerajaan mempunyai persamaan dengan e-perdagangan dari segi analoginya iaitu untuk menjadikan transaksi yang lebih cekap serta mewujudkan interaksi antara entiti yang terlibat. Contohnya, e-perdagangan membolehkan transaksi perniagaan antara satu perniagaan dengan perniagaan yang lain serta menjadikan pelanggan lebih dekat kepada perniagaan. Begitu juga dengan e-Kerajaan untuk tujuan dan matlamat yang sama di mana untuk mewujudkan interaksi antara kerajaan dengan rakyat, kerajaan dengan perniagaan dan interaksi antara kerajaan dengan kerajaan (Basu, 2004).

Kajian terlebih dahulu juga telah membincangkan peringkat pertumbuhan e-Kerajaan yang bermula dengan beberapa fasa (Basu, 2004; Brewer, Neubauer, & Geiselhart, 2006; Fan & Yang, 2015; Layne & Lee, 2001; Oh, 2013; Reddick, 2004). Walau bagaimanapun setiap fasa yang dibincangkan oleh para ilmuan tersebut adalah berbeza. Namun demikian peringkat pertumbuhan e-Kerajaan telah di kategorikan kepada empat fasa yang utama iaitu; i) fasa bermaklumat atau katalog iaitu merupakan komunikasi satu hala; ii) fasa interaktif merupakan komunikasi dua hala atau saling bertindak; iii) fasa transaksi; iv) fasa integrasi iaitu integrasi mendatar dan integrasi menegak. Fasa bermaklumat, iaitu penyebaran maklumat dan data di dalam satu portal setempat atau laman web. Portal setempat atau laman web ini mengandungi taburan dokumen elektronik yang disusun atur supaya pengguna boleh mencari dan melihat maklumat terperinci berkaitan kerajaan (Layne & Lee, 2001).

Ianya juga dikenali sebagai fasa 'pengkatalogan' kerana pemfokusan kepada mengkatalogkan semua data dan maklumat kerajaan seterusnya dipersembahkan ke dalam bentuk laman web (Oh, 2013). Maklumat

hanya boleh dilihat di mana analoginya seperti komunikasi berbentuk satu hala (Layne & Lee, 2001; Reddick, 2004). Penggunaan laman web ini membolehkan semua maklumat kerajaan boleh dicapai oleh orang awam dan dengan ini menjadikan proses lebih telus seterusnya meningkatkan demokrasi dalam perkhidmatan (Basu, 2004).

Fasa interaktif yang juga dikenali sebagai fasa interaksi merupakan fasa yang berbentuk komunikasi dua hala bagi membolehkan kerajaan berinteraksi dengan pekerja dalaman dan konstituen luar. Pertukaran idea dan pendapat di antara pemimpin dan rakyat dalam bentuk yang lebih interaktif melalui sistem perkongsian pengetahuan, soalan dan jawapan dalam talian (online Q&A) serta dialog dan mesyuarat (Brewer et al., 2006). Interaksi juga boleh dilakukan melalui e-mel, menggunakan enjin pencarian, memuat turun borang atau dokumen secara atas talian 24 jam sehari (Basu, 2004).

Fasa transaksi, kerajaan telah menjadikan antaramuka elektronik sebagai transaksi perkhidmatan atau transaksi kewangan. Fasa ini merupakan satu usaha kerajaan iaitu meletakkan pangkalan data sebenar dan menghubungkan secara langsung kepada talian antaramuka yang membolehkan kerajaan dan rakyat melaksanakan transaksi (Layne & Lee, 2001). Fasa ini memerlukan tahap keupayaan pemprosesan yang tinggi terutama laluan pembayaran (payment gateway) dan pelaksanaan keselamatan seperti tandatangan digital adalah perlu untuk membolehkan pemindahan transaksi mengikut perundangan contohnya aplikasi e-perolehan. Contoh transaksi dalam talian ialah pemfailan cukai pendapatan, pemfailan cukai harta, pembaharuan lesen, visa dan pasport serta undian dalam talian.

Fasa integrasi, merupakan fasa terakhir dimana kerajaan mengintegrasikan pelbagai fungsi kerajaan dalam bentuk menegak (vertical integration) dan mendatar (horizontal integration) (Layne & Lee, 2001). Pelbagai tugas pekerja dan perkhidmatan awam telah diintegrasikan kepada satu sistem yang lebih mesra pengguna (Oh, 2013). Ianya juga boleh mewujudkan kerjasama antara jabatan dengan cara yang lebih berkesan (Basu, 2004). Semua maklumat diintegrasikan dan berpusat pada satu tempat sahaja bagi membolehkan orang ramai mendapatkan perkhidmatan pada satu kaunter (maya). Pada fasa ini penjimatan kos, kecekapan dan kepuasan pelanggan adalah mencapai tahap tertinggi (Basu, 2004).

Berdasarkan kepada model kematangan e-Kerajaan, fasa ketiga dan keempat merupakan peringkat kemajuan (Layne & Lee, 2001). E-Kerajaan yang matang memerlukan perkhidmatan interaktif dua hala. Secara amnya termasuk pembayaran cukai peribadi, permohonan lesen dan kemas kini, denda, kelahiran, perkahwinan, pengisytiharan kematian, pendaftaran syarikat, permohonan cukai, kastam, laporan pertukaran asing dan pemfailan paten, pemeriksaan kualiti, dan lain-lain (Fan & Yang, 2015).

Kategori e-Kerajaan

Penyelidik mengkategorikan e-Kerajaan kepada beberapa kategori yang berbeza mengikut jenis transaksi. Safeena & Kammani (2013) mengkategorikan e-Kerajaan kepada lapan kategori iaitu government to citizen (G2C), citizen to government (C2G), government to business (G2B), business to government (B2G), government to employee (G2E), government to government (G2G), government to nonprofit (G2N) serta nonprofit to government (N2G). Penyelidik yang lain pula mengkategorikan kepada empat kategori utama iaitu government to citizen (G2C), government to business (G2B), government to government (G2G) dan government to employee (G2E) (Ndou, 2004; Siau & Long 2009). Walaubagaimanapun, kebanyakan para penyelidik dan ilmuan mengkategorikan e-Kerajaan kepada tiga kategori yang utama iaitu government to citizen (G2C), government to business (G2B) dan government to government (G2G) seterusnya government to employee (G2E) adalah dikategorikan sebagai sebahagian daripada G2G (Ndou, 2004).

Berdasarkan kepada tiga kategori utama e-Kerajaan secara asasnya ia melibatkan interaksi dan kerjasama antara kerajaan dengan individu dan organisasi yang melibatkan kerjasama secara luaran dan dalaman.

G2C dan G2E melibatkan interaksi dan kerjasama antara kerajaan dan individu manakala G2B dan G2G melibatkan interaksi antara kerajaan dan organisasi. G2B dan G2C mewakili interaksi dan kerjasamanya luaran iaitu antara kerajaan dan institusi luaran manakala G2E dan G2G melibatkan interaksi dan kerjasama dalaman antara kerajaan dengan kakitangan kerajaan, lebih-lebih lagi antara kerajaan yang berlainan tahap pada lokasi yang berbeza (Siau & Long, 2009).

Aplikasi e-Kerajaan

Aplikasi e-Kerajaan merupakan satu bentuk interaksi baru antara kerajaan dengan rakyat, perniagaan, pekerja dan agensi kerajaan. Interaksi baru ini telah mengubah paradigma kerajaan daripada kerajaan berbentuk tradisional kepada elektronik. Bermula daripada sini gelombang e-Kerajaan semakin pesat di kalangan organisasi awam dan pentadbiran awam (Fang, 2002) dimana meningkatnya penggunaan internet dan rangkaian berasaskan web. Seperti mana yang diterangkan oleh Jim Miletski (2001) dalam laman web e-Kerajaan ASPA (American Society for Public Administration) di mana menyatakan:

“organisasi awam seluruh dunia memulakan ‘perjalanan e-Kerajaan’ dengan menyiarkan maklumat statik melalui internet dan mewujudkan kehadiran dalam talian dengan harapan dapat meningkatkan kecekapan, keberkesanan dan peningkatan prestasi”(Miletski, 2001). Aplikasi e-Kerajaan memudahkan rakyat mencapai maklumat kerajaan dengan peningkatan prestasi capaian dari segi kesenangan, ketepatan dan kecekapan (Carter & Belanger, 2005). Walaubagaimanapun, pembangunan e-Kerajaan bukan hanya dijangka memberi faedah tersebut sahaja tetapi ia juga meningkatkan lagi tahap kesedaran kerajaan terhadap tanggungjawab kepada rakyat dari segi keperluan, peningkatan pendapatan dan pengurangan kos (Chen, Pan, Zhang, Huang, & Zhu, 2009). e-Kerajaan juga berpotensi untuk menjadikan hubungan lebih bernilai dan berkesan antara kerajaan dengan rakyat, perniagaan, pekerja serta agensi-agensi kerajaan (Siau & Long, 2009).

Pada awalnya, ICT digunakan untuk kerja-kerja pemprosesan iaitu pengumpulan statistik kebangsaan dan pemprosesan cukai sehinggalah kepada penggunaan teknologi dan aplikasi secara berleluasa (Oecd, 2003), yang membawa kepada pembentukan semula sektor awam (Fang, 2002) yang menggariskan beberapa fungsi seperti berikut: i) rakyat mencapai maklumat kerajaan; ii) memudahkan pematuhan umum dengan menyediakan capaian elektronik kepada perkhidmatan melalui satu set peraturan dan kawal selia; iii) capaian rakyat kepada faedah peribadi; iv) Perolehan termasuk pembidaan, pembelian dan pembayaran melalui aplikasi perdagangan elektronik; v) Maklumat kerajaan kepada kerajaan dan integrasi perkhidmatan; vi) penglibatan rakyat iaitu demokrasi dalam talian.

Pelbagai matlamat utama e-Kerajaan dibincangkan dalam kajian yang lepas walau bagaimanapun matlamat tersebut hanya memfokuskan kepada dua objektif utama iaitu objektif dalaman dan objektif luaran (Basu, 2004). Objektif dalaman memfokuskan kepada operasi (back-office operation) bagi memudahkan dari segi kepantasan, telus, bertanggungjawab, cekap dan berkesan dalam melaksanakan aktiviti pentadbiran. Manakala objektif luaran memfokuskan kepada penawaran perkhidmatan (front-office services) yang memenuhi kehendak awam dan memberi jaminan kepuasan melalui pelbagai perkhidmatan dalam talian. Kesimpulannya, objektif utama perlaksanaan e-Kerajaan adalah untuk meningkatkan kualiti hidup rakyat melalui peningkatan prestasi perkhidmatan kerajaan.

e-Kerajaan di Malaysia

Menyedari tentang kepentingan ICT kepada negara dan kepada rakyat khususnya, kerajaan Malaysia telah melancarkan satu projek mega iaitu Koridor Raya Multimedia (MSC) pada tahun 1996. Projek mega MSC ini merupakan satu strategi ke arah mencapai wawasan 2020 iaitu melonjakan Malaysia ke dalam kepimpinan dalam era maklumat serta membina jambatan global antara Malaysia dan bandar-bandar

pintar yang lain (Norshita, Halimah, & Tengku Mohammad, 2010). Ini merupakan satu inisiatif strategik kerajaan untuk jangkamasa panjang (1996-2020) demi merangsang lagi pertumbuhan ICT di Malaysia.

Pada tahun 1997 kerajaan melancarkan projek e-Kerajaan yang merupakan salah satu daripada tujuh aplikasi perdana MSC. Matlamat utama adalah untuk mentransformasikan perkhidmatan awam demi meningkatkan lagi operasi dalaman kerajaan. Di samping itu ianya juga menjanjikan rakyat mendapat perkhidmatan dan maklumat secara dalam talian. Selaras dengan pelancaran projek ini kerajaan telah melantik satu agensi kerajaan iaitu Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) yang dipertanggungjawabkan untuk merancang, melaksana dan memantau projek e-Kerajaan ini. Salah satu elemen kepada kejayaan dalam melaksanakan e-Kerajaan di Malaysia adalah untuk membentuk semula perkhidmatan e-Kerajaan ini kepada kerajaan itu sendiri, rakyat dan perniagaan. Perlaksanaan e-Kerajaan ini juga telah memberi kesan secara langsung terhadap pembangunan dan pentadbiran kerajaan di Malaysia. Pada awal perlaksanaan e-Kerajaan, terdapat tujuh projek rintis sebelum wujudnya projek yang lain yang dilaksanakan oleh beberapa agensi sektor awam.

Tujuh projek yang utama ialah Persekitaran Pejabat Generik (GOE), Sistem Pemantauan Projek (PMS), e-Perolehan (EP), e-Khidmat, Sistem Maklumat Pengurusan Sumber Manusia (HRMIS), Bursa Buruh Elektronik (ELX) (sekarang dikenali sebagai JobsMalaysian) dan juga e-Syariah (Norshita et al., 2010). Kerajaan telah memberi kepercayaan kepada agensi-agensi tertentu untuk mengetuai perlaksanaan untuk setiap aplikasi tersebut (Norshita et al., 2010). Seterusnya projek e-Kerajaan diikuti oleh agensi sektor awam yang lain seperti portal myGovernment, e-Tanah, e-Consent, e-Filing, e-Local Government (e-PBT), e-Kehakiman, Custom Information System (SMK), Pension Online Workflow Environment (POWER) dan Training Information System (e-SILA).

Sokongan kerajaan terhadap projek-projek di bawah MSC termaktub dalam RMK-9, RMK-10, RMK-11. Rancangan Malaysia ke-9 (2006-2010) telah mengenal pasti bahawa sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap merupakan kunci kepada kejayaan pelaksanaan program sosial dan ekonomi yang digubal oleh kerajaan. Dalam Rancangan Malaysia ke-10 (2011-2015) isu seni bina ICT perlu diperkemas lagi bagi mempermudah sistem, mengelak pertindihan dan memanfaatkan teknologi bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan serta hubungan kerajaan dengan rakyat dan perniagaan. Rancangan Malaysia ke-11 (2016-2020) iaitu fasa terakhir ke arah merealisasikan wawasan 2020. Isu yang diketengahkan ialah untuk meningkatkan lagi penggunaan perkhidmatan dalam talian serta memperkukuhkan lagi keselamatan siber. Manakala Program Transformasi Kerajaan Malaysia juga ada menyatakan bahawa e-Kerajaan dapat memupuk persekitaran perniagaan yang lebih baik, memperkukuhkan tadbir urus, memperkembangkan penyertaan orang ramai serta mempertingkatkan lagi produktiviti dan kecekapan perkhidmatan yang disediakan oleh kerajaan (Ashaari, 2011).

Justeru itu, kerajaan juga memastikan projek yang dilaksanakan ini memberi manfaat kepada semua pihak. Pertumbuhan inisiatif e-Kerajaan yang pesat ini menunjukkan kerajaan memperuntukkan sejumlah wang yang banyak dalam membangunkan e-Kerajaan. Namun begitu, dalam memastikan kejayaan e-Kerajaan pelbagai halangan dan cabaran di lalui disebabkan oleh pembangunan teknologi yang begitu pesat, wujudnya jurang digital serta infrastruktur dan prasarana ICT tidak sekata. Jurang digital dikalangan masyarakat bandar dan luar bandar, generasi muda dan tua, seterusnya yang berpendidikan dan kurang berpendidikan. Menyedari masalah ini, kerajaan telah melancarkan pelbagai projek yang melibatkan kemudahan ICT. Contohnya, penyambungan internet di kawasan pendalaman dijalankan melalui inisiatif kerajaan seperti program Pusat Internet Desa (PID) dan program Pemberian Perkhidmatan Sejagat (USP). Walaupun begitu, dapat dilihat pelaksanaan projek ini masih belum memberikan impak yang positif dalam menggalakkan rakyat Malaysia menggunakan perkhidmatan e-Kerajaan (Ashaari, 2011). Sokongan pihak atasan dan penerimaan rakyat adalah merupakan antara faktor yang menyumbang kepada kegagalan pelaksanaan beberapa projek e-Kerajaan (Ahmad, 2006). Ini boleh dinilai

berdasarkan kepada laporan Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (PBB) mengenai kedudukan Malaysia dikalangan 193 dalam indeks pembangunan e-Kerajaan (EGDI) antara tahun 2012-2016 adalah tidak stabil seperti yang ditunjukkan dalam jadual 2.

Jadual 2

Kedudukan Malaysia dalam Indeks Pembangunan e-Kerajaan (EGDI)

Tahun	Kedudukan	EGDI
2012	40	0.6703
2014	52	0.6115
2016	60	0.6175

Sumber: United Nation (2017)

KESIMPULAN

Matlamat utama perlaksanaan e-Kerajaan adalah untuk meningkatkan lagi kecekapan dan keberkesanan kerajaan dalam menyampaikan maklumat dan perkhidmatan. Kerajaan telah melaksanakan pelbagai inisiatif demi menggalakkan lagi rakyat menggunakan perkhidmatan e-Kerajaan. Walau bagaimanapun penilaian berterusan terhadap sistem yang beroperasi adalah perlu dilakukan. Ini kerana keperluan dan kehendak rakyat berubah dari semasa ke semasa. Penilaian berterusan adalah penting untuk memastikan kesinambungan penggunaan dan seterusnya bagi mencapai matlamat untuk menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara yang berjaya melaksanakan e-Kerajaan setanding dengan negara-negara maju dalam e-Kerajaan di dunia.

RUJUKAN

- Abu-Shanab, E. (2012). Digital Government Adoption in Jordan: An Environmental Model. *Int. Arab J. e-Technol.*, 2(3), 129-135.
- Abu-Shanab, E. (2012). Digital adoption in Jordan: An environmental model. *International Arab Journal of E-Technology*, 2(3), 129–135.
- Ahmad, M. (2006). Implementation of Electronic Government in Malaysia : the status and potential for better service to the public. *Public Sector ICT Mangement Review*, 1(1), 2–10.
- Ahmad, M. O., Markkula, J., & Oivo, M. (2012). Factors influencing the adoption of e- government services in Pakistan. *European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems*, 118–133.
- AL Athmay, A. A. A., Fantazy, K., & Kumar, V. (2016). E-government adoption and user’s satisfaction: an empirical investigation. *EuroMed Journal of Business*, 11(1), 57–83.
- Ashaari, N. S. (2011). Kemudahan Capaian dan Penggunaan e-Kerajaan di Malaysia. *Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia Ke VI*, 1, 173–180.
- Basu, S. (2004). E-government and developing countries: an overview. *International Review of Law, Computers & Technology*, 18(1), 109–132.
- Brewer, G. a., Neubauer, B. j., & Geiselhart, K. (2006). Designing and Implementing E-Government Systems: Critical Implications for Public Administration and Democracy. *Administration & Society*, 38(4), 472–499.
- Carter, L., & Belanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25.

- Chen, A. J., Pan, S. L., Zhang, J., Huang, W. W., & Zhu, S. (2009). Managing e-government implementation in China: A process perspective. *Information and Management*, 46(4), 203–212.
- Cook, M. E., LaVigne, M. F., Pagano, C. M., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2002). Making a Case for Local E-Government, (July), 1–16.
- Fan, J., & Yang, W. (2015). Study on e-government services quality: The integration of online and offline services. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 8(3), 693–718.
- Fang, Z. (2002). E-government in digital era: concept, practice, and development. *International journal of the Computer, the Internet and management*, 10(2), 1-22.
- Ibrahim, O. A., & Zakaria, N. H. (2013). Towards a model of e-government services adoption among employees in developing countries. *Journal of Information Systems Research and Innovation*, 66–74.
- Jain, V., & Kesar, S. (2008). E-Government Implementation Challenges at Local Level: A Citizens' Centric Perspective. 14th Americas Conference on Information Systems (AMCIS 2008), Paper 321, 1–8.
- Krishnan, S., & Teo, T. (2012). Moderating effects of Governance on information infrastructure and e-Government development. *Journal of America Society for Information Science and Technology*, 63(10), 1929–1946.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing a fully functional e-government: a four stage model. *Government Information Quarterly*, 18, 122–136.
- Lu, N. L., & Nguyen, V. T. (2016). Online Tax Filing—E-Government Service Adoption Case of Vietnam. *Modern Economy*, 7(12), 1498–1504.
- Miletski, J. (2001). The World of E-government and E-governance 2001. Retrieved from <http://www.aspanet.org/solutions/>
- Moon, M. J. (2002). The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424–433.
- Nations, U. (2002). Benchmarking E-government : A Global Perspective.
- Ndou, V. (2004). e-Government for developing countries: Opportunities and challenges. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1–24.
- Nkwe, N. (2012). E-government: challenges and opportunities in Botswana. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(17), 39–48.
- Norshita, M. N., Halimah, B. Z., & Tengku Mohammad, T. S. (2010). Public User Assessment of Malaysia ' s E-Government Applications. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 4(7).
- Oecd. (2003). The Case for E-Government : Excerpts from the OECD Report The E-Government Imperative. *OECD Journal on Budgeting*, 3(1), 1987–1996.
- Oh, Y. (2013). Competing values : Local administrative reform and multiple dimensions of local government performance. Florida State University.
- Reddick, C. G. (2004). A two-stage model of e-government growth : Theories and empirical evidence for U . S . cities, 21, 51–64.
- Safeena, R., & Kammani, A. (2013). Conceptualization of electronic government adoption. *International Journal of Managing Information Technology*, 5(1), 13.
- Sharma, S. K. (2015). Adoption of e-government services: the role of services quality dimensions and demographic variables. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(2), 207–222.
- Siau, K., & Long, Y. (2009). Factors Impacting E-Government Development. *Journal of Computer Information Systems*, 50(February), 98–107.
- Srivastava, S. C., & Teo, T. S. H. (2010). E-government, e-business, and national economic performance. *Communications of the Association for Information Systems*, 26(1), 267–286.
- Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646–665.