

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN *E-GOVERNMENT SERVICES* DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU PEMERINTAH KABUPATEN DAN KOTA DI INDONESIA

A. LATAR BELAKANG

Di era digital sekarang ini pelayanan pemerintah daerah berbasis teknologi internet, yang populer disebut *e-government services*, dipercaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik (Cordella et al., 2015; Madeira, Guimaraes, & Mendes, 2016; Waller & Genius, 2015; Astawa & Dewi, 2018; Ritchi, Fettry, & Susanto, 2016).

Survei menunjukkan bahwa dalam penggunaan *e-government services*, Korea Selatan peringkat atas, sedangkan Indonesia peringkat bawah (Sokim et al., 2015; Sagheb-Tehrani & Ghazarian, n.d.). Implementasi *e-government* butuh keseriusan (Abdulkareem, 2015), sebab belum dimanfaatkan maksimal (Zakaria, 2015). *E-filing* kurang maksimal (Veeramootoo, Nunkoo, & Dwivedi, 2018). *E-government* tidak berkorelasi dengan *good governance* (Suardi et al., 2015). Program *open government* di Rusia belum maksimal (N. S. Vinogradova & O. A. Moiseeva, 2015).

Indonesia harus memandang penting *e-government services*, sebab pelayanan publik belum prima. Kepuasan masyarakat tidak tinggi (Pribadi, 2013). Etika perilaku pegawai biasa (Pribadi, n.d.). Birokrat bersikap sok kuasa dan calo masih bergentayangan (Samsudin & Pribadi, 2014). Elit pusat diutamakan (Muhammad, 2017). Birokrat kurang ber-*empathy* (Iswahyudi & Pribadi, 2014). Birokrat kurang ahli (Batara, Nurmandi, Warsito, & Pribadi, 2017). Infrastruktur elektronik kurang (Abu-Shanab, 2014). Pengaduan masyarakat melalui website dan email ternyata masih relatif rendah (Katon Mahendra & Pribadi, 2014). Kepercayaan masyarakat rendah (Al-Shboul, Rababah, Al-Shboul, Ghnemat, & Al-Saqq, 2014). Singkat kata, niatan masyarakat untuk menggunakan *e-government services* masih menjadi pertanyaan.

Dari uraian masalah di atas, muncul pertanyaan yang sangat mendasar: bagaimanakah sesungguhnya realitas penyelenggaraan *e-government services* pemerintah daerah di Indonesia? Seberapa besar tingkat ketertarikan masyarakat untuk menggunakannya? faktor-faktor apakah yang mempengaruhinya? Tujuan khusus penelitian ini mengeksplanasi: fenomena implementasi *e-government services* di berbagai daerah di Indonesia, tingkat masyarakat menggunakannya, dan faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakannya.

Urgensi penelitian ini berupa kontribusi teoritik dan praktis. Sumbangan keilmuan berupa faktor penjelas baru penyebab warga menggunakan ICTs itu. Sumbangan praktis berupa rekomendasi penyempurnaan kebijakan pemerintah.

Spesifikasi khusus terkait dengan skema penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut. Penelitian dengan mengambil lokasi di 40 (empat puluh) pemerintah kota dan kabupaten serta survei masyarakat pengguna *e-government services* di kabupaten dan kota di Indonesia ini tergolong ke dalam penelitian kompetitif nasional dengan skema penelitian dasar (PD) dengan bidang fokus riset sosial humaniora, dengan tema riset pembangunan dan penguatan sosial budaya, dengan topik riset tata kelola pemerintahan, dengan cakupan penelitian lapangan dalam negeri level besar.

Penelitian dasar tentang penggunaan *e-government services* oleh masyarakat ini memiliki tingkat kesiapterapan teknologi (TKT) jenis sosial humaniora pada level maksimal 3 di mana indikator-indikator yang dipenuhinya mencakup kesiapan rancangan metodologi,

penentuan sampel pemerintahan daerah kabupaten dan kota di Indonesia dan masyarakatnya, pengumpulan data dokumen, survei, dan wawancara, alternatif kecukupan dan kelengkapan data, dan analisis teoritik dan praktis.

Penelitian dasar ini menganalisis dan mengeskplanasi fenomena penggunaan *e-government services* oleh masyarakat, sehingga menghasilkan prinsip fundamental, formulasi konsep, dan pembuktian konsep tentang variabel-variabel yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan *e-government services* pemerintahan daerah. Sasaran penelitian ini adalah menghasilkan saran teoritik untuk pengembangan keilmuan dan saran formulasi kebijakan baru agar masyarakat lebih tertarik untuk memanfaatkan *e-government services* itu. Penemuan baru penelitian dasar tentang *e-government services* ini sangat berguna untuk mendukung penelitian terapan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

E-government services

E-government services merupakan penggunaan teknologi informasi untuk mengatrol akses pelayanan publik (Witarsyah et al., 2017; Zamzami, Fajrizal, & Hasan, 2017), bisnis (Ritchi et al., 2016), integrasi antarunit (Aritonang, 2017:102), demokrasi (Abdulkareem, 2015), jaringan (Yasin, Ibrahim, Ahmad, Omar, & Othman, n.d.), pelibatan sosial (Lyudmila, Andrei, Dmitrii, & Gulnara, 2015), organisasi (Batara et al., 2017), dan kinerja (Sutopo, Wulandari, & Adiati, 2017). Tipe *e-government services* berupa G2C, C2G, G2B, G2G, B2G, G2N, dan N2G (Witarsyah et al., 2017). Realisasinya *e-tax*, *e-commerce*, *e-transportation*, *e-procurement*, e-partisipasi (Gupta, Singh, & Bhaskar, 2016; Sagheb-Tehrani & Ghazarian, n.d.).

E-government services diterapkan banyak pemerintah di dunia (Gupta et al., 2016; Joshi & Islam, 2018; Mukhoryanova, Novikova, Rudich, & Bogushevich, 2016; Syafni & Adi, n.d.; Zawaideh, n.d.; Ibrahim, Hilles, Muhammad Adam, Jamous, & Yafooz, 2016). Akurasi penting (Abu-Shanab, 2014). Kecepatan *mendownload* penting (Abadi, Prajarto, & Guntoro, 2015).

Di Indonesia, wujudnya e-prokesmas (Nugroho Joshua, Agus Swastika, & Windha Daniaty, 2017), web JDIH (Wibowo, Santoso, & Setyohadi, n.d.), web-ICT kinerja keuangan (Hadi, Handajani, & Putra, 2018), pusat informasi perdesaan (Hoque & Sorwar, 2015), *m-government* (Shanab & Haider, 2015), *e-government* kementerian (Nurrohmah, Dewi, & Sahadi, 2017), *e-billing* (Yusup, Hardiyana, & Sidharta, 2015). Penilaian *e-government services* (Suhardi et al., 2015), status nilai (Prahono & Elidjen, 2015:29), dan aturan (Alaaraj & Hassan, 2016) penting.

Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan *e-government services*

Harapan kinerja (*performance expectancy*)

Faktor *performance expectancy*/PE mempengaruhi pengguna. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM), konsep *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU), teori *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), teori Model *Personal Computer Utilization* (MPCU) dan *Innovation Diffusion Theory* (IDT) menjelaskannya (Gupta et al., 2016).

PE berkait keyakinan akan kinerja (Batara et al., 2017). PE berefek pemanfaatan (Zawaideh, n.d.). PU mempengaruhi adopsi ICTs (Susanto & Aljoza, 2015). PU berdampak pada pengguna (Shanab & Haider, 2015). Peningkatan kinerja memperbesar niat menggunakan (Jacob et al., 2017). Keuntungan mempengaruhi niat seseorang (Witarsyah et al., 2017). PU sebagai determinan (Ibrahim et al., 2016). Bekerja cepat, kinerja tinggi (Ritchi et al., 2016). Kegunaan dirasakan (Adiyarta, Napitupulu, Nurdianto, Rahim, & Ahmar, 2018). Manfaat informasi (Veeramootoo et al., 2018). *Relative advantage* adalah keuntungan ketika menggunakan *smart card* (Pratama, Fanida, AP, & AP, n.d.).

Harapan usaha (*effort expectancy*)

Faktor *effort expectancy*/EE) terkait dengan tingkat kemudahan menggunakan *e-government services*. Teori *Diffusion of innovation* (DOI) mencakup konsep *trialability* dan *observability* (Gupta et al., 2016). EE berkait niat memanfaatkan (Jacob et al., 2017). *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh penggunaan ICTs (Susanto & Aljoza, 2015; Batara et al., 2017). EE berakar juga pada teori TAM/TAM2, teori MPCU, dan teori IDT (Zawaideh, n.d.). Kemudahan berupa tidak rumit, gampang, enteng, gampang terhubung (Shanab & Haider, 2015). Upaya sedikit mendorong penggunaan ICT (Witarsyah et al., 2017). PEOU sebagai variabel penentu (Ibrahim et al., 2016). Gampang dipelajari dan gampang diingat (Ritchi et al., 2016). Pemakai *smart card* tidak berkesulitan (Pratama et al., n.d.).

Pengaruh sosial (*social influence*)

Theory of reasoned action (TRA) menjelaskan niat berperilaku didasarkan sikap dan norma subyektif (Witarsyah et al., 2017). Norma subyektif dipengaruhi orang lain (Gupta et al., 2016). Teori TRA, TPB, DTPB, TAM2, dan C-TAM-TPB menegaskan *social influence* (SI) menentukan niat pengguna (Ibrahim et al., 2016). Budaya setempat signifikan (Batara et al., 2017). Konsep *technology–organization–environment*/TOE menjelaskan hal itu (Nguyen, 2016). Manajer mengembangkan budaya (Jackson & Wong, 2017; Al-Shboul et al., 2014)). Jaringan sosial menguatkan perilaku (Zawaideh, n.d.; Jacob et al., 2017). Budaya meningkatkan keahlian *e-procurement* (Zahra, Rohman, Chariri, & Karim, n.d.). Nilai-nilai publik berpengaruh pada kinerja *e-government* (Ha, 2016). Kehidupan sosial sebagai prediktor dari niat pengguna SMS (Shanab & Haider, 2015). Budaya konservatif penghalang adopsi teknologi (Müller & Skau, 2015). Kebudayaan dan tradisi mempengaruhi penggunaan teknologi (Chairunisa et al., 2016).

Fasilitasi kondisi (*facilitating condition*)

Memfasilitasi kondisi berkaitan dengan infrastruktur dan sarana teknis (Gupta et al., 2016; Smith, 2016; Batara et al., 2017; Kourouthanassis & Pappas, 2016; Jacob et al., 2017; Witarsyah et al., 2017; Ibrahim et al., 2016; Veeramootoo et al., 2018; Arman, Abbas, & Hurriyati, 2015; Al-Shboul et al., 2014), dan sumber daya dan kemampuan (Zawaideh, n.d.), serta sarana operasional (Ordiyasa, Nugroho, Santosa, & Kumorotomo, n.d.). *The open group architecture framework* (TOGAF) berpengaruh terhadap *performance evaluation of local government implementation* (EKPPD) dalam meraih *good government governance* (GGG) (Hodijah, Sundari, & Nugraha, 2018). *Information systems sustainability* (ISS) berkaitan dengan kemampuan dan integrasi sistem informasi (Mahdzur, & Salim, 2016).

Perceived cost of service dan *perceived value for money and risk to money* terkait SMS (Shanab & Haider, 2015). *E-procurement* terhambat infrastruktur ((Abdulkareem, 2015; Nurmandi & Kim, 2015; Waller & Genius, 2015; Katon Mahendra & Pribadi, 2014). Diagram *use case* terkait (Thierry & Priyambodo, 2017). Situs web memengaruhi adopsi ICTs (Müller & Skau, 2015). Keakuratan dan kelengkapan *database* mempengaruhi keamanan (Lee & Levy, 2014; Sukmana & Meinel, 2016)). Infrastruktur berkaitan kualitas informasi dan sistem (Ziadi, Supriyono, & Wijaya, 2016; Sudrajat & Setyowati, n.d.; Yusmantoro, Hermansyah, & Efendi, 2014; Nurdin, Stockdale, & Scheepers, 2014).

Hipotesa:

1. Harapan kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan pada niatan masyarakat untuk menggunakan *e-government services*.
2. Harapan usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan pada niatan masyarakat untuk menggunakan *e-government services*.
3. Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif dan signifikan pada niatan masyarakat untuk menggunakan *e-government services*.
4. Fasilitasi kondisi (*facilitating condition*) berpengaruh positif dan signifikan pada niatan masyarakat untuk menggunakan *e-government services*.

C. METODE PENELITIAN

Desain penelitian

Penelitian dasar yang ditujukan untuk pengembangan ilmu ini berdurasi 3 tahun, dengan rincian sebagai berikut:

Tahun pertama, penelitian deskriptif kualitatif, yakni penelitian ini bersifat menggambarkan dengan menggunakan data kualitatif fenomena penggunaan *e-government services* di berbagai pemerintahan kabupaten dan kota di Indonesia. Penelitian ini dilengkapi dengan penelitian komparatif, yakni membandingkan fenomena penggunaan *e-government services* di beberapa pemerintah kabupaten dan kota di Indonesia itu. Tahun kedua, penelitian deskriptif kuantitatif, yakni penelitian ini bersifat menggambarkan dengan data statistik hasil survei lapangan fenomena masyarakat pengguna *e-government services* di berbagai pemerintahan kabupaten dan kota di Indonesia. Penelitian ini dilengkapi dengan penelitian komparatif, yakni membandingkan fenomena masyarakat pengguna *e-government services* di

beberapa pemerintah kabupaten dan kota di Indonesia itu. Tahun ketiga, penelitian penelitian kuantitatif asosiatif, yakni penelitian ini bersifat membuktikan, yakni membuktikan adanya hubungan antara variable independen dengan variable dependen. Variable independen dalam penelitian ini mencakup: harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh social (*social influence*), dan fasilitasi kondisi (*facilitating condition*). Sedangkan variable dependennya adalah niat menggunakan *e-government services*. Penelitian ini dilengkapi dengan penelitian komparatif, yakni membandingkan fenomena hubungan antarvariabel tersebut di berbagai pemerintahan kabupaten dan kota di Indonesia.

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Penelitian tahun pertama, populasinya adalah instansi pemerintahan kabupaten dan kota di Indonesia yang telah menggunakan *e-government services*. Pada umumnya instansi yang dimaksud adalah Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Sampel penelitian ini menggunakan *cluster random sampling*, yakni memilih kabupaten dan kota secara acak dari berbagai provinsi yang mewakili pulau-pulau besar di Indonesia. Penelitian tahun kedua dan ketiga, populasinya adalah masyarakat pengguna *e-government services* di kabupaten dan kota di Indonesia sebagaimana telah dipilih pada tahun pertama. Karena sesama pengguna *e-government services* itu bersifat homogeny, sampelnya menggunakan *simple random sampling*, yakni memilih secara acak di antara para pengguna *e-government services* di kabupaten dan kota di Indonesia itu.

Teknik pengumpulan data

Penelitian tahun pertama, teknik pengumpulan data menggunakan dokumenter (dokumen pemerintahan), wawancara (pejabat dan staf pemerintahan), dan observasi (penerapan program *e-government services*). Penelitian tahun kedua dan ketiga, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara (masyarakat pengguna *e-government services*).

Analisis data

Penelitian tahun pertama menggunakan analisis data kualitatif. Penelitian tahun kedua menggunakan analisis data kuantitatif (statistik deskriptif) untuk menggambarkan tingkat penggunaan *e-government services*. Penelitian tahun ketiga menggunakan analisis data kuantitatif (statistik parametris) untuk menguji hipotesa adanya hubungan antarvariabel dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, T. W., Prajarto, N., & Guntoro, B. (2015). Capacity and Bureaucratic Culture in Accessibility of Public Information Based on E-Government in Sidoarjo-Indonesia. *International Journal of Humanities and Social Science*, 5(6), 11.
- Abdulkareem, A. K. (2015). Challenges of E-Government Implementation in the Nigerian Public Service, 12.
- Abu-Shanab, E. (2014). Antecedents of trust in e-government services: an empirical test in Jordan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(4), 480–499. <https://doi.org/10.1108/TG-08-2013-0027>

- Adiyarta, K., Napitupulu, D., Nurdianto, H., Rahim, R., & Ahmar, A. (2018). User acceptance of E-Government Services Based on TRAM model. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 352, 012057. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/352/1/012057>
- Alaaraj, H., & Hassan, S. (2016). Does Good Governance Mediate Relationship between E-government and Public Trust in Lebanon?, 6(3), 10.
- Al-Shboul, M., Rababah, O., Al-Shboul, M., Ghnemat, R., & Al-Saqqa, S. (2014). Challenges and Factors Affecting the Implementation of E-Government in Jordan. *Journal of Software Engineering and Applications*, 07(13), 1111–1127. <https://doi.org/10.4236/jsea.2014.713098>
- Aritonang, D. M. (2017). The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia. *European Scientific Journal*, 13(35). <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n35p99>
- Arman, A. A., Abbas, A. E., & Hurriyati, R. (2015). Analysis of Smart City Technology Initiatives for City Manager to Improve City Services and Quality of Life Based on ISO 37120 (pp. 193–198). ACM Press. <https://doi.org/10.1145/2846012.2846025>
- Astawa, I. P. M., & Dewi, K. C. (2018). E-government Facilities Analysis for Public Services in Higher Education. *Journal of Physics: Conference Series*, 953, 012061. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012061>
- Batara, E., Nurmandi, A., Warsito, T., & Pribadi, U. (2017). Are government employees adopting local e-government transformation?: The need for having the right attitude, facilitating conditions and performance expectations. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11(4), 612–638. <https://doi.org/10.1108/TG-09-2017-0056>
- Chairunisa, F., Malik, M. T., & Rahman, M. A. (2016). Contextual-Participative e-Government Implementation Model: A Case Study of the Office of Demographic and Citizen Data Records of Makassar. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. <https://doi.org/10.5901/mjss.2016.v7n1s1p345>
- Faculty of Information Science and Technology, National University of Malaysia, Bangi, Selangor, Malaysia, Mahdzur, S. I., & Salim, J. (2016). Conceptualizing IS Sustainability Benefits in Transforming Government Services. *Journal of Advances in Information Technology*, 252–258. <https://doi.org/10.12720/jait.7.4.252-258>
- Gupta, K. P., Singh, S., & Bhaskar, P. (2016). Citizen adoption of e-government: a literature review and conceptual framework. *Electronic Government, an International Journal*, 12(2), 160. <https://doi.org/10.1504/EG.2016.076134>
- Ha, T. T. (2016). Empirically Testing the Public Value Based Conceptual Framework for Evaluating E-Government Performance in Vietnam. *Modern Economy*, 07(02), 140–152. <https://doi.org/10.4236/me.2016.72016>
- Hadi, A., Handajani, L., & Putra, I. N. N. A. (2018). Financial Disclosure based on Web-ICT Determinants. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, 5(1), 72. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v5i1.598>
- Hodijah, A., Sundari, S., & Nugraha, A. C. (2018). Applying TOGAF for e-government implementation based on service oriented architecture methodology towards good government governance. *Journal of Physics: Conference Series*, 1013, 012188. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1013/1/012188>
- Hoque, M. R., & Sorwar, G. (2015). ICT Based e-Government Services for Rural Development: A Study of Union Information and Service Center (UISC) in Bangladesh. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 71(1), 1–19. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2015.tb00517.x>

- Ibrahim, R., Hilles, S. M. S., Muhammad Adam, S., Jamous, M. M., & Yafooz, W. M. S. (2016). Theoretical Framework Formation for e-government Services Evaluation: Case Study of Federal Republic of Nigeria. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(37). <https://doi.org/10.17485/ijst/2016/v9i37/94575>
- Iswahyudi, I., & Pribadi, U. (2014). Kualitas Layanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta dalam Pembuatan Paspor Berbasis E-Government. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(3). <https://doi.org/10.18196/jgpp.2014.0023>
- Jackson, S., & Wong, M. S. (2017). A cultural theory analysis of e-government: Insights from a local government council in Malaysia. *Information Systems Frontiers*, 19(6), 1391–1405. <https://doi.org/10.1007/s10796-016-9652-z>
- Jacob, D. W., Md Fudzee, M. F., Salamat, M. A., Kasim, S., Mahdin, H., & Ramli, A. A. (2017). Modelling End-User of Electronic-Government Service: The Role of Information quality, System Quality and Trust. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 226, 012096. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/226/1/012096>
- Joshi, P., & Islam, S. (2018). E-Government Maturity Model for Sustainable E-Government Services from the Perspective of Developing Countries. *Sustainability*, 10(6), 1882. <https://doi.org/10.3390/su10061882>
- Katon Mahendra, G., & Pribadi, U. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(1). <https://doi.org/10.18196/jgpp.2014.0003>
- Kourouthanassis, P., & Pappas, I. O. (2016). A Matter Of Trust And Emotions: A Complexity Theory Approach To Explain The Adoption Of Egovernment Services, 17.
- Lee, A., & Levy, Y. (2014). The effect of information quality on trust in e-government systems ' transformation. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(1), 76–100. <https://doi.org/10.1108/TG-10-2012-0011>
- Lyudmila, B. (Vidiasova), Andrei, C., Dmitrii, T., & Gulnara, A. (2015). A Framework for Evaluating Online Services and E-Participation Tools: UN Methodology Application to Russian Regions. *Innovation and the Public Sector*, 253–260. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-570-8-253>
- Madeira, G., Guimaraes, T., & Mendes, L. de S. (2016). Assessing some models for city e-government implementation: a case study. *Electronic Government, an International Journal*, 12(1), 86. <https://doi.org/10.1504/EG.2016.074250>
- Muhammad, A. S. (2017). Collaborative Governance Model in Managing International Borders in Riau Islands Province using Partial Least Squares Method. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 21(2), 166. <https://doi.org/10.22146/jkap.28097>
- Mukhoryanova, O. A., Novikova, I. V., Rudich, S. B., & Bogushevich, E. V. (2016). E-Government in the Western European Countries, Asia and in the USA. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(16). <https://doi.org/10.17485/ijst/2016/v9i16/90757>
- Müller, S. D., & Skau, S. A. (2015). Success factors influencing implementation of e-government at different stages of maturity: a literature review. *International Journal of Electronic Governance*, 7(2), 136. <https://doi.org/10.1504/IJEG.2015.069495>
- N. S. Vinogradova, & O. A. Moiseeva. (2015). Open Government and “e-Government” in Russia. *Sociology Study*, 5(1). <https://doi.org/10.17265/2159-5526/2015.01.004>
- Nguyen, N. A. (2016). A Cross-Cultural Study on e-Government Services Delivery, 19(2), 14.
- Nugroho Joshua, J. W., Agus Swastika, I. P., & Windha Daniaty, T. O. (2017). E-Government Integration through Implementation of web-based GIS on Community Health monitoring in

- Jembrana Regency, Bali. *Procedia Computer Science*, 124, 552–559. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.189>
- Nurdin, N., Stockdale, R., & Scheepers, H. (2014). Coordination and Cooperation in E-Government: An Indonesian Local E-Government Case. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 61(1), 1–21. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2014.tb00432.x>
- Nurmandi, A., & Kim, S. (2015). Making e-procurement work in a decentralized procurement system: A comparison of three Indonesian cities. *International Journal of Public Sector Management*, 28(3), 198–220. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-03-2015-0035>
- Nurrohmah, I., Dewi, M. A. A., & Sahadi, N. (2017). Measuring the e-Government Maturity in Indonesia using the Ranking of e-Government of Indonesia (PeGI), 32(1), 15.
- Ordiyasa, A. I. W., Nugroho, B. L. E., Santosa, C. P. I., & Kumorotomo, D. W. (n.d.). Adaptive Ontology based on Cross Phrase Identification in e-Government, 10(1), 5.
- Prahono, A., & Elidjen. (2015). Evaluating the Role e-Government on Public Administration Reform: Case of Official City Government Websites in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 59, 27–33. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.07.334>
- Pratama, M. Y., Fanida, E. H., AP, S., & AP, M. (n.d.). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo, 9.
- Pribadi, U. (n.d.). ETHICS IN PUBLIC SERVICES (A Survey in the Regency of Sleman, the Regency of Bantul, and the City of Yogyakarta, in the Province of the Special Region of Yogyakarta, Indonesia), 191, 11.
- Ritchi, H., Fettry, S., & Susanto, A. (2016). Toward Defining Key Success Factors of E-Government and Accounting Information Quality: Case of Indonesia. *International Journal of Accounting Research*, 4(1). <https://doi.org/10.4172/2472-114X.1000126>
- Sagheb-Tehrani, M., & Ghazarian, A. (n.d.). A Conceptual Requirements Model for the Domain of Electronic Service Delivery: Success Factors in E-Government Implementation, 5(2), 25.
- Samsudin, S., & Pribadi, U. (2014). Kinerja Pelayanan Publik Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(1). <https://doi.org/10.18196/jgpp.2014.0006>
- Shanab, E. A., & Haider, S. (2015). Major factors influencing the adoption of m-government in Jordan. *Electronic Government, an International Journal*, 11(4), 223. <https://doi.org/10.1504/EG.2015.071394>
- Smith, R. (2016). Improving Governance and Services: Can E-Government Help? *Chinese Public Administration Review*, 3(3/4), 62. <https://doi.org/10.22140/cpar.v3i3/4.63>
- Sokim, T., Xiaolin, X., & Dong, H. (2015). E-Government: Combatting Corruption And Contribute To Good Governance, 3(6), 6.
- Sudrajat, R. K., & Setyowati, E. (N.D.). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, 7.
- Sukmana, M., & Meinel, C. (2016). e-Government and Security Evaluation Tools Comparison for Indonesian e-Government System (pp. 96–103). ACM Press. <https://doi.org/10.1145/3026724.3026741>
- Susanto, T. D., & Aljoza, M. (2015). Individual Acceptance of e-Government Services in a Developing Country: Dimensions of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use and the Importance of Trust and Social Influence. *Procedia Computer Science*, 72, 622–629. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.171>

- Sutopo, B., Wulandari, T. R., & Adiati, A. K. (2017). E-Government, Audit Opinion, and Performance of Local Government Administration in Indonesia. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 11(4), 6–22. <https://doi.org/10.14453/aabfj.v11i4.2>
- Syafni, H. R., & Adi, T. N. (n.d.). Arsitektur Aplikasi Berbasis Service Oriented Architecture pada Badan Pelayanan Perizinan Bidang II Kota Bandung, 10.
- Thierry, M., & Priyambodo, T. K. (2017). SMS and Web-Based e-Government Model Case Study: Citizens Complaints Management System at District of Gihosha –Burundi, 11(1), 10.
- UMY, & Pribadi, U. (2013). Organizational Structure and Public Service Satisfaction in Yogyakarta City. *Journal of Government and Politics*, 4(2). <https://doi.org/10.18196/jgp.2013.0026>
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161–174. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>
- Waller, L., & Genius, A. (2015). Barriers to transforming government in Jamaica: Challenges to implementing initiatives to enhance the efficiency, effectiveness and service delivery of government through ICTs (e-Government). *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(4), 480–497. <https://doi.org/10.1108/TG-12-2014-0067>
- Wibowo, M. I., Santoso, A. J., & Setyohadi, D. B. (n.d.). Factors Affecting the Successful Implementation of E-Government on Network Documentation and Legal Information Website in Riau. *Information Technology*, 7.
- Witarsyah, D., Sjafrizal, T., MD Fudzee, M. F., & Salamat, M. A. (2017). The Critical Factors Affecting e-Government Adoption in Indonesia: A Conceptual Framework. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 7(1), 160. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.7.1.1614>
- Yasin, A., Ibrahim, H., Ahmad, M., Omar, M., & Othman, A. R. (n.d.). A Conceptual Model of Information Sharing in E- Government Services, 10(1), 5.
- Yusmantoro, S., Hermansyah, E., & Efendi, R. (2014). RANCANG BANGUN APLIKASI PENGAMANAN KEASLIAN SURAT IZIN TEMPAT USAHA MENGGUNAKAN ALGORITMA ELGAMAL DAN SECURE HASH ALGORITHM 256 STUDI KASUS: BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT) KOTA BENGKULU, 2(1), 9.
- Yusup, M., Hardiyana, A., & Sidharta, I. (2015). User Acceptance Model on E-Billing Adoption: A Study of Tax Payment by Government Agencies, 3(4), 8.
- Zahra, F., Rohman, A., Chariri, A., & Karim, F. (n.d.). DOES E-PROCUREMENT SOLVE INDONESIA LOCAL GOVERNMENT BUDGETARY SLACK THROUGH IT ADAPTIVE CULTURE?, 11.
- Zakaria, M. R. (2015). Towards Categorizing E-Government Services: The Case of Egypt. *International Journal of Business Research and Development*, 3(3). <https://doi.org/10.24102/ijbrd.v3i3.546>
- Zamzami, Fajrizal, & Hasan, M. A. (2017). Efficiency of Public Service in Pekangbaru City With E-Government. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 97, 012044. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/97/1/012044>
- Zawaideh, F. H. (n.d.). Acceptance Of E-Government Services Among Jordanian Citizen, 4.
- Ziadi, A. R., Supriyono, B., & Wijaya, A. F. (2016). The Effectiveness of Information System in Public Complaint Service: An Implementation of E-Government based on Jakarta Smart City Applications, 6.

