

EVALUASI KESUKSESAN E-GOVERNMENT: STUDI DI KABUPATEN SLEMAN DAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

Arief Rahman

Universitas Islam Indonesia
e-mail: arief.rahman@uii.ac.id

Abstract

This research paper aims to evaluate the implementation of e-government system provided by local governments in Indonesia. Using qualitative method based on field study, the research took place in Sleman regency and Tulungagung regency. Furthermore, the research investigates the experience, response, feedback and impression of the e-government system's users, particularly online registration. Semi-structured interviews were conducted with 12 informants representing some demographic characteristics, such as region, gender, residential place and age group. The results show that e-government implementation is successful because the users are satisfied and feel the benefits of the system. However, the results also reveal that some strong strategic efforts should be done in order to improve the quality and the success of the system in the future. The research is significant for scholars to understand the development of e-government in the developing countries as well as the theoretical framework to evaluate e-government system success. For the local governments, this research contributes to the improvement of e-government system quality.

Keywords: *e-government, the success of the evaluation system, local government, qualitative methods, semi-structured interviews.*

Abstrak

Artikel ini adalah hasil penelitian yang mengevaluasi kesuksesan implementasi sistem e-government oleh pemerintah daerah di Indonesia. Bertempat di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Tulungagung, penelitian dengan metode kualitatif berbasis studi lapangan ini bertujuan mengetahui pengalaman, respon, umpan balik dan impresi dari masyarakat para pengguna sistem e-government, khususnya perijinan online. Wawancara semi-terstruktur dilakukan terhadap 12 orang informan yang mewakili beberapa karakteristik demografik, seperti wilayah, jenis kelamin, tempat tinggal, dan kelompok umur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem sukses karena para pengguna merasa puas dan merasakan manfaat dari sistem yang mereka gunakan. Namun demikian hasil penelitian ini juga menggambarkan bahwa sistem ini masih perlu perbaikan untuk peningkatan kualitas dan tingkat kesuksesannya di masa mendatang. Penelitian ini penting bagi akademisi untuk memahami perkembangan e-government di negara berkembang dan sebagai kerangka teoritis untuk melakukan evaluasi kesuksesan implementasi sistem e-government. Bagi pemerintah daerah, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai refleksi untuk peningkatan kualitas sistem e-government.

Kata kunci: *e-government, evaluasi kesuksesan sistem, pemerintah daerah, metoda kualitatif, wawancara semi terstruktur.*

PENDAHULUAN

E-Government atau *electronic government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memperluas akses dan juga pelayanan pemerintah untuk kemaslahatan masyarakat, pebisnis, aparat pemerintah sendiri dan pemangku kepentingan

yang lain (Srivastava dan Teo, 2007). Pada saat ini, sebagian besar negara-negara di dunia sudah mengimplementasikan *e-government*. Walaupun demikian, Heeks (2008) mengindikasikan bahwa tingkat keberhasilan atau kesuksesan implementasi *e-government* di negara berkembang hanyalah 15%.

Tabel 1: Survei Kesiapan *e-Government* Perserikatan Bangsa-Bangsa (Negara dan Kawasan terpilih)

Negara/Kawasan	2005*		2008**		2010***	
	Peringkat	Indeks	Peringkat	Indeks	Peringkat	Indeks
Indonesia	96	0.382	106	0.411	109	0.403
Australia	6	0.868	8	0.811	8	0.786
Amerika Serikat	1	0.906	4	0.864	2	0.851
Malaysia	43	0.571	34	0.606	32	0.610
Thailand	46	0.552	64	0.503	76	0.465
Vietnam	105	0.364	91	0.456	90	0.445
Rerata Asia Tenggara		0.439		0.429		0.425
Rerata Dunia		0.427		0.451		0.441

Sumber: *(UN 2005); **(UN 2008); ***(UN 2010)

Sistem *e-government* sejatinya sangat penting untuk pengembangan umat manusia dan pencapaian tujuan pembangunan. Oleh karenanya, semua negara didorong untuk mengimplementasikan sistem *e-government*. Namun perlu diingat bahwa implementasi sistem *e-government* tidak sesederhana transfer atau menjiplak sistem dari satu negara ke negara lain atau dari satu daerah ke daerah lain. Dalam implementasinya di negara berkembang pada khususnya, diperlukan upaya-upaya yang lebih keras daripada di negara-negara maju (Schuppan, 2009). Hal ini mengingatkan bahwa *stakeholder* utama dari sistem *e-government* adalah masyarakat. Dengan demikian kesediaan masyarakat menerima dan menggunakan sistem *e-government* menjadi sangat penting dan menentukan kesuksesan sistem *e-government* (Davison, Wagner dan Ma, 2005).

Indonesia memulai mengimplementasikan *e-government* secara nasional sejak 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6/2001 (Harijadi dan Satriya, 2000; Haryono dan Widiwardono, 2010). Menurut Inpres itu, tujuan *e-government* di Indonesia adalah meningkatkan proses demokratis, meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dan mewujudkan transformasi menuju masyarakat informasi (Furuholt dan Wahid, 2008). Walaupun tujuan implementasi *e-government* sangat mulia, tapi pada kenyataannya ada beberapa indikator yang menunjukkan bahwa implementasi ini tidak mendapat dukungan yang memadai.

Menurut Survei Kesiapan *E-government* yang diadakan oleh PBB, peringkat dan nilai indeks Indonesia menunjukkan ketidaksiuksesan implementasi *e-government*. Tabel 1

menggambarkan peringkat dan nilai Indonesia dibandingkan dengan negara-negara lain dan kawasan yang dipilih oleh peneliti untuk tujuan perbandingan dan memperlihatkan posisi Indonesia. Dalam hal peringkat, Indonesia selalu mengalami penurunan dalam 3 periode. Indonesia jauh tertinggal dibandingkan dengan negara-negara tetangga seperti Malaysia dan Thailand. Bahkan sejak 2008 peringkat Indonesia berada di bawah Vietnam. Tidak jauh berbeda dalam hal nilai indeks, Indonesia berada di bawah negara-negara tetangga dan rerata kawasan Asia Tenggara. Nilai indeks Indonesia juga di bawah rerata nilai indeks dunia. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia membutuhkan kebijakan strategis yang kuat untuk mendorong peningkatan kualitas dan kesiapan implementasi *e-government*.

Implementasi *e-government* di Indonesia menghadapi beberapa tantangan serius yaitu kurangnya sumber dana, rendahnya kualitas sumber daya manusia, rendahnya penetrasi TIK, kurangnya dasar hukum dan peraturan dan juga secara budaya tidak mendukung. Lebih jauh, penelitian oleh Hwang and Syamsuddin juga mengungkapkan beberapa hambatan utama pengembangan *e-government* di Indonesia, khususnya di tingkat pemerintah daerah. Hambatan-hambatan utama tersebut adalah kesulitan teknis, adanya kesenjangan digital (*digital divide*) dan ketiadaan kemauan untuk menggunakan *e-government* dari masyarakat dan juga aparat pemerintah sendiri (Hwang dan Syamsuddin, 2008).

Pemerintah daerah di Indonesia telah mengimplementasikan beberapa bentuk sistem *e-government*. Sebagian besar pemerintah dae-

rah menerapkan sistem elektronik untuk proses internal (*G2G-Government to Government* dan *G2E-Government to Employees*). Beberapa pemerintah daerah, departemen dan badan-badan pemerintah juga sudah mulai menyediakan situs untuk berinteraksi dengan pemangku kepentingan atau *stakeholders* (*G2C-Government to Citizens* dan *G2B-Government to Businesses*). Bentuk lain dari *e-government* adalah pelayanan terpadu atau *one stop service*, atau juga sering juga disebut ‘pelayanan satu atap’. Pada dasarnya pelayanan satu atap adalah layanan terpadu yang disediakan oleh lembaga fungsional pemerintah untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan para penggunanya (Ho, 2002). Pelayanan terpadu merupakan pintu gerbang interaksi pemerintah dalam melayani pebisnis dan masyarakat. Pelayanan ini mengkoordinasikan departemen-departemen fungsional dan lembaga-lembaga pemerintah terkait untuk melakukan pelayanan publik. Tujuan utama dari pendirian pelayanan terpadu adalah untuk menyederhanakan proses birokrasi dalam menyediakan pelayanan yang beragam bagi masyarakat umum dan pebisnis (Ho, 2002). Sejak 2003, beberapa pemerintah daerah mendirikan pelayanan terpadu, yang sebagian besar adalah pelayanan perijinan. Walaupun demikian, cakupan layanan dan tingkat kemajuan berbeda-beda antar daerah.

Dengan berbagai masalah dan hambatan yang dihadapi dalam implementasi *e-government* di Indonesia, maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan sistem *e-government* yang diterapkan oleh pemerintah daerah di Indonesia. Evaluasi ini penting dilakukan untuk mempelajari respon atau umpan balik dari masyarakat pengguna sistem *e-government*. Penelitian ini secara lebih khusus dilakukan di pemerintah daerah yang mempunyai sistem online yang memungkinkan masyarakat pengguna berinteraksi secara langsung dengan pemerintahnya.

TINJAUAN PUSTAKA

E-Government

Berangkat dari semangat ‘*reinventing government*’ yang mulai berkembang sejak 1980an,

orientasi fokus operasi pemerintahan bergeser dari yang sebelumnya berorientasi ke dalam (*inward looking*) ke pemerintahan yang berorientasi keluar (*outward looking*) yang memperhatikan kebutuhan *stakeholders* atau pemangku kepentingan, khususnya pengguna jasa. Model yang dikembangkan oleh Osborne dan Gaebler (1992), masyarakat dianggap sebagai pelanggan yang menjadi pusat perhatian dalam penyusunan desain pelayanan pemerintahan. Model ini juga menekankan prinsip ‘*catalyst government*’ atau ‘pemerintah katalis’ dan ‘*community ownership*’. Aparat pemerintah ditantang untuk mencari cara memberdayakan masyarakat untuk juga ikut memiliki masalah publik. Dengan kata lain, pemerintah dituntut untuk bekerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dan masyarakat secara umum untuk mencari solusi-solusi atas masalah publik.

Namun demikian, prinsip-prinsip ‘*reinventing government*’ di atas menemui hambatan serius, yaitu biaya transaksi yang harus ditanggung baik oleh pihak pemerintah maupun masyarakat. Keterlibatan aktif masyarakat membutuhkan biaya, upaya dan waktu yang tidak sedikit dari pihak pemerintah. Bila ditambah dengan beban kerja operasional yang sudah besar, maka beban untuk selalu menjalin jejaring (*networking*) dengan elemen-elemen masyarakat menjadikan beban pemerintah bertambah berat. Dari pihak masyarakat pun ada keengganan untuk terlibat aktif dalam setiap pengambilan keputusan pemerintah. Ikut dalam pertemuan-pertemuan, menulis kritik, komentar dan masukan ataupun ikut partisipasi dalam survei mengenai pelayanan publik sangatlah memberatkan dan membutuhkan komitmen besar dari masyarakat. Apalagi jika hal itu harus dilakukan secara reguler.

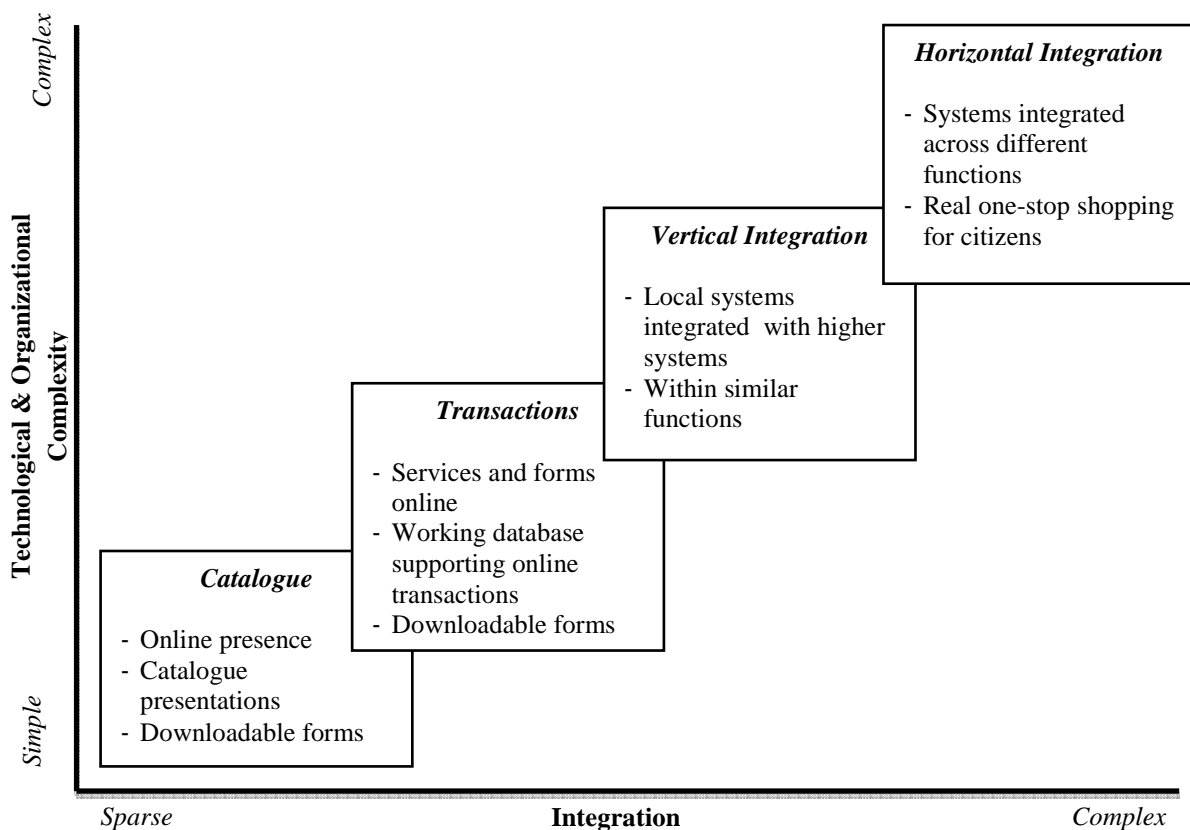
Untuk mengatasi hambatan besar itu, maka peran teknologi informasi sangat penting (Bellamy dan Taylor, 1998; Heeks, 1999). Pada era 1980an, TIK, khususnya internet berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional pemerintahan dan meningkatkan kualitas komunikasi internal pemerintahan (Norris dan Kraemer, 1996; Brown,

1999). Jadi pada masa itu, penggunaan TIK lebih bersifat ke dalam atau internal dan manajerial.

Kehadiran *e-commerce* dalam dunia privat semakin memberi tekanan kepada pemerintah untuk melakukan lompatan dalam penggunaan TIK. Internet memungkinkan individu-individu maupun organisasi-organisasi untuk saling berkomunikasi secara efisien. TIK juga meningkatkan fleksibilitas dalam penyediaan pelayanan, informasi dan komunikasi. Hal ini juga meningkatkan harapan dari masyarakat ketika berinteraksi dengan pemerintah (Ho, 2002). Kemajuan teknologi dan ekonomi selanjutnya memicu pembuat kebijakan untuk menggeser fokus penggunaan TIK dari internal dan manajerial menjadi jejaring dan komunikasi dengan publik. Heeks (1999) menyatakan bahwa *e-government* memungkinkan masyarakat untuk mempunyai akses yang lebih luas terhadap informasi maupun pelayanan secara lebih efisien. Hal ini menjadikan pola hubungan pemerintah dan masyarakat berubah secara mendasar.

Mempertimbangkan manfaat yang bisa diperoleh dari *e-government*, maka dapat dipahami ketika PBB mendorong negara-negara anggotanya untuk mengimplementasikannya. Dan seperti telah disinggung di depan, saat ini hampir seluruh negara di dunia telah menerapkan *e-government*. Namun demikian, tingkat kemajuan *e-government* dari setiap negara berbeda-beda. Tingkat kemajuan dan proses evolusi *e-government* ini diamati oleh beberapa ahli, antara lain Layne dan Lee (2001) serta Andersen dan Henriksen (2006).

Layne dan Lee (2001) menyimpulkan bahwa evolusi *e-government* terdiri dari empat tahap, seperti tergambar pada Gambar 1. Pada tahap awal atau pertama, *e-government* masih dalam bentuk seperti katalog yang berisi informasi. Bentuk ini diterapkan pada organisasi yang sederhana dan integrasi dengan sistem lain dilakukan secara sederhana pula. Pada tahap kedua, *e-government* lebih interaktif membuka ruang komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat.



Gambar 1: Ukuran dan Tahapan Perkembangan *e-Government* (Layne dan Lee, 2001)

Dalam tahap ini sudah dapat dilakukan transaksi, misalnya pembayaran denda, retribusi, pengajuan perijinan dan pelayanan yang lain. Selanjutnya, pada tahap ketiga, sudah terjadi integrasi yang lebih kompleks antar-organisasi, yaitu secara vertikal. Organisasi yang secara hirarkis struktural bersifat vertikal namun mempunyai fungsi yang sama berintegrasi dalam satu layanan. Sedangkan pada tahap yang sudah maju atau tahap keempat, tingkat kerumitan sistem semakin besar ditandai dengan integrasi antarorganisasi yang secara fungsi berbeda. Sehingga pada tahap ini, *e-government* sudah menjadi benar-benar pelayanan terpadu bagi masyarakat.

Jika kita melihat kondisi *e-government* di Indonesia khususnya di tingkat pemerintah daerah, maka sebagian besar pemerintah daerah (pemda) Indonesia masih berada di tahap awal atau pertama. Pada saat ini terdapat kurang lebih 450 situs yang dikelola pemda seluruh Indonesia (Wahid, 2008). Menurut riset yang penulis lakukan sampai akhir tahun 2010, hanya ada 2 pemda tingkat kabupaten/kota yang berada pada tahap kedua. Kedua pemda tersebut adalah pemda Kabupaten Sleman di Provinsi DI. Yogyakarta dan pemda Kabupaten Tulungagung di Provinsi Jawa Timur. Di kedua pemda tersebut, masyarakat bisa mengajukan ijin secara online melalui situs pemda dan badan pelayanan perijinan terpadu. Sistem online dalam pengajuan perijinan di kedua daerah tersebut merupakan sistem yang bersifat sukarela (*voluntary*), disamping beberapa pilihan sistem lain yang tersedia, seperti datang langsung ke kantor (*manual*) dan melalui pihak ketiga (misalnya notaris). Di sebagian besar pemda, situs hanya berisi informasi mengenai daerah dan beberapa daerah menyediakan formulir perijinan yang bisa diunduh (*download*). Walaupun kantor pelayanan perijinan terpadu atau *one-stop service* sudah dimiliki oleh sebagian besar pemda, namun masyarakat masih diharuskan datang secara manual untuk mengurus ijin. Oleh karena itulah, maka penelitian ini dilakukan di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Tulungagung.

Evaluasi Kesuksesan Sistem

Harus diakui bahwa menentukan dan mengukur kesuksesan suatu sistem bukanlah suatu hal yang mudah. Apalagi mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi, dimana keluarannya bersifat *intangible*. Jika merujuk pada kriteria-kriteria yang dinyatakan oleh Mason (1978), maka dalam penelitian ini evaluasi kesuksesan lebih merujuk pada aspek *influence* atau pengaruh. Hal ini karena penelitian ini lebih menekankan pada evaluasi dari sisi pengguna sistem.

Evaluasi dari sisi pengguna atau sisi *'demand'* sangat penting mengingat bahwa penelitian-penelitian yang berkaitan dengan hal ini masih sangat kurang (Gauld, Goldfinch dan Horsburgh, 2010). Apalagi jika berkaitan dengan *e-government*, maka faktor pengguna atau masyarakat merupakan faktor penting. Evaluasi dari sisi pengguna merujuk pada pandangan, pengalaman dan impresi dari para masyarakat yang telah berinteraksi atau menggunakan sistem *e-government*. Dalam sebuah sistem yang bersifat sukarela, masyarakat tidak serta merta akan menggunakan sistem *e-government* yang disediakan oleh pemerintah, namun mereka bisa mengadopsi atau menggunakan sistem itu dengan berbagai pertimbangan dan mereka juga bisa menolak menggunakannya (Teo, Srivastava dan Li, 2009). Bahkan sebuah sistem yang kualitasnya bagus sekalipun, tidak menjamin masyarakat akan menggunakannya.

Dalam mengevaluasi kesuksesan sistem dari pandangan masyarakat pengguna, maka ada beberapa indikator yang dipakai dalam penelitian ini. Berangkat dari penjelasan di atas, maka indikator pertama adalah indikator penggunaan atau *'usage'*. Indikator penggunaan ini dapat dibagi menjadi dua sub-indikator, yaitu penggunaan pertama kali atau *'initial usage'* dan penggunaan beberapa kali atau *'continued usage'* (Teo et al., 2009). Masyarakat mungkin menggunakan pertama kali karena coba-coba atau eksperimen, tapi penggunaan kedua dan selanjutnya (*continued usage*) merupakan suatu hal yang lebih menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan sistem itu dan memilih sistem itu dibanding

sistem lain yang tersedia bukan karena keingintahuan atau eksperimen. Indikator penggunaan atau ‘usage’ sudah sering dipakai oleh para peneliti terdahulu (Lucas, 1975; Ein-Dor dan Segev, 1978; Ives, Hamilton, dan Davis, 1980; Hamilton dan Chervany, 1981).

Indikator kedua yang dipakai dalam penelitian ini adalah kepuasan pada sistem *e-government*. Sebelum para pengguna memutuskan untuk menggunakan sebuah sistem, maka mereka sudah mempunyai harapan atau ekspektasi. Jika sistem yang digunakan sesuai dengan harapan mereka, maka rasa puas akan muncul. Demikian pula sebaliknya, jika ternyata sistem tidak berjalan sesuai harapan, maka para pengguna akan merasa tidak puas. Indikator ini sering dipakai oleh para penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kesuksesan sistem informasi (lihat antara lain: Teo et al., 2009; DeLone dan McLean, 1992; 2003).

Selanjutnya, indikator ketiga untuk mengukur kesuksesan sistem *e-government* adalah manfaat yang diperoleh atau dirasakan oleh para pengguna. Indikator ketiga ini adalah indikator utama (*ultimate indicator*), karena indikator ini merupakan bukti adanya dampak positif dari sistem sebagaimana tentunya dimaksudkan oleh pengembang (*developer*) sistem. Indikator ini juga telah digunakan oleh para peneliti sebelumnya, misalnya Benbasat dan Schroeder (1977), DeBrabander dan Thiers (1984), serta DeLone dan McLean (2003).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang berbasis pada *field study* (studi lapangan),

yaitu *semi-structured interview* (wawancara semi terstruktur) dengan para informan. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan sistem *e-government* pemerintah daerah, khususnya pengajuan perijinan dengan sistem online di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Tulungagung. Penelitian kualitatif dipilih oleh peneliti karena beberapa alasan. *Pertama*, penelitian dalam bidang *e-government* di Indonesia, khususnya yang mengevaluasi kesuksesan sistem masih sangat sedikit. Eisenhardt (1989) menyatakan bahwa penelitian kualitatif sangat bagus diterapkan khususnya pada penelitian-penelitian bidang yang baru, dimana teori-teori yang mendukung kurang tersedia. *Kedua*, penelitian kualitatif berbasis *field study*, khususnya pendekatan *multiple cases-based field study* adalah pendekatan atau metode yang tepat untuk penelitian yang bertujuan deskriptif, penyusunan teori (*theory building*), berbasis praktis (*practice-based*) dan ketika pandangan dan pengalaman dari subyek penelitian sangat penting (Benbasat, Goldstein dan Mead, 1987).

Dalam menjalankan penelitian ini, indikator-indikator penting kesuksesan sistem informasi diidentifikasi dan dikumpulkan dari literatur sedangkan faktor-faktor kontekstual dibuat dan dikonfirmasi selama *field study*. Pertanyaan-pertanyaan untuk wawancara disusun berdasar dari literatur penelitian-penelitian terdahulu dan berkembang sesuai dengan respon dari informan ketika wawancara. Jumlah informan yang terlibat dalam penelitian adalah 12 orang dengan karakteristik informan terdeskripsi dalam Tabel 2.

Tabel 2: Karakteristik Informan Berdasarkan Kelompok Demografik

Informan	Wilayah	Tempat Tinggal	Kel. Umur	J. Kelamin
Inf.1	Kab. Sleman	Perkotaan	40 – 50	Pria
Inf.2		Pedesaan	30 – 40	Wanita
Inf.3		Pedesaan	30 – 40	Pria
Inf.4		Perkotaan	40 – 50	Pria
Inf.5		Perkotaan	30 – 40	Pria
Inf.6		Pedesaan	30 – 40	Pria
Inf.7		Perkotaan	20 – 30	Pria
Inf.8	Kab. Tulungagung	Perkotaan	30 – 40	Pria
Inf.9		Perkotaan	30 – 40	Pria
Inf.10		Perkotaan	20 – 30	Pria
Inf.11		Pedesaan	30 – 40	Pria
Inf.12		Perkotaan	40 – 50	Pria

Jumlah informan yang disarankan oleh para peneliti berbeda-beda, sebagian menyarankan jumlah yang terbuka (*open-ended cases*) dan yang lain menyarankan jumlah yang ditentukan. Jumlah yang dianggap cukup sekitar 4-8 (Eisenhardt, 1989), namun penelitian ini melibatkan 12 informan secara total, yang terdiri dari 7 orang dari Kab. Sleman dan 5 orang dari Kab. Tulungagung. Metoda pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yang sering dianggap lebih tepat digunakan dalam penelitian kualitatif daripada *random sampling* (Corbin dan Strauss, 2008). *Purposive sampling* merujuk pada seleksi acak unit sampel dalam populasi yang sudah tersegmentasi sesuai kebutuhan peneliti (Guarte dan Barrios, 2006; Patton, 1990), dan dalam penelitian ini peneliti ingin mendapatkan informan yang mewakili berbagai karakteristik demografik (wilayah, tempat tinggal, kelompok umur dan jenis kelamin).

Wawancara dilakukan dengan informan yang secara sukarela bersedia (*volunteer*), sedangkan waktu dan tempat wawancara atas persetujuan informan. Wawancara berlangsung selama kurang lebih 30-45 menit setiap informan. Dalam setiap wawancara, peneliti merekam wawancara dalam sebuah alat perekam digital dengan persetujuan informan. Selanjutnya hasil rekaman ditranskrip dan didokumentasi oleh peneliti. Hasil transkrip kemudian dicek ulang oleh peneliti lain, untuk menghindari kesalahan dalam proses transkrip. Setelah hasil transkrip dicek ulang dan tidak ada kesalahan, selanjutnya hasil wawancara dianalisa.

Peneliti melakukan proses induktif (Berg, 1989) dalam analisa data dengan pendekatan *modus operandi*, yaitu melakukan analisa faktor-faktor yang sama dari beberapa data. Dalam pendekatan *modus operandi*, peneliti mencari dan mendata pandangan dan komentar partisipan atas suatu pertanyaan. Untuk membantu memenuhi tujuan dari penelitian ini, peneliti menggunakan program NVivo 9 untuk menyimpan dan mengelola data. NVivo adalah piranti lunak (*software*) untuk mengelola data, mencari dan mengeksplorasi pola data dan ide-ide (Richards, 1999).

Peneliti menjalankan tiga tahap *coding* dalam analisa induktif, yaitu *open coding*, *axial coding* and *selective coding* (Cavana, Delahaye, dan Sekaran, 2001). Dalam *open coding*, topik-topik dan subtopik-subtopik dalam data kasar diklasifikasikan. Selanjutnya, tema dan subtema tersebut ditelaah dalam *axial coding*. Dan dalam *selective coding*, tema dan subtema tersebut dibandingkan dan dijustifikasi. Sedangkan untuk menjaga reliabilitas, temuan-temuan dalam ketiga tahap *coding* tersebut ditelaah beberapa kali. Dalam melakukan *data coding*, peneliti menelaah dan memeriksa data setiap informan (*individual informant basis*).

Selanjutnya peneliti melakukan *content analysis*. *Content analysis* (analisa isi wawancara) adalah cara yang paling tepat dalam menentukan hubungan antara konsep, data wawancara dan rerangka teori (Flick, 2007).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Demografik *User e-Government*

Seperti telah peneliti kemukakan di depan, bahwa teknik *sampling* dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan mempertimbangkan keterwakilan karakteristik demografik informan (Tabel 2). Dari sisi tempat tinggal informan, 8 orang informan tinggal di wilayah perkotaan, sedangkan sisanya tinggal jauh dari pusat kota. Yang dimaksud perkotaan dalam penelitian ini adalah tempat tinggal informan berada 5-10 km dari pusat kota.

Deskripsi demografik tempat tinggal informan ini memperlihatkan bahwa tempat tinggal merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi penggunaan *e-government*. Temuan ini mengkonfirmasi temuan penelitian Mossberger, Tolbert dan Gilbert (2006) dan Stern, Adams dan Elsassser (2009), yaitu bahwa tempat tinggal mempengaruhi secara signifikan intensitas koneksi internet. Penelitian hampir sama dilakukan oleh Agarwal dan Prasad (2009) yang menunjukkan bahwa tempat tinggal yang memiliki kedekatan secara geografis mempengaruhi pola penggunaan internet. Jika masyarakat di daerah tempat tinggalnya sudah akrab dengan teknologi dan internet, maka akan mempenga-

ruhi perilaku seseorang terhadap teknologi dan internet. Penduduk perkotaan dapat diasumsikan lebih melek teknologi, aksesnya lebih mudah dan secara sosioekonomis lebih mendukung penguasaan teknologi. Schuppan (2009) juga menyatakan bahwa daerah pedesaan, dimana tingkat pendidikan dan ekonomi secara umum lebih rendah daripada perkotaan disamping infrastruktur yang kurang mendukung, menjadi faktor penting kurangnya penggunaan sistem e-government.

Dalam hal kelompok umur informan, 7 orang informan berada di kelompok umur 30-40 tahun, 3 orang berumur 40-50 dan 2 orang berumur 20-30 tahun. Karena sistem yang diteliti adalah perijinan, maka sudah sewajarnya pemohon perijinan sebagian besar adalah mereka yang berada di kelompok umur 30-40. Terlebih jika memperhatikan jenis perijinan yang digunakan oleh sebagian besar informan adalah ijin gangguan (HO), ijin usaha (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

Peneliti menemukan bahwa para informan yang berumur 40-50 tahun (3 orang) dibantu oleh anak-anak mereka dalam mengisi formulir online. Bahkan keputusan mereka menggunakan sistem online dalam mengajukan perijinan juga atas saran anak-anak mereka. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pengguna *e-government* terutama adalah usia produktif. Penelitian-penelitian terdahulu juga menginvestigasi faktor usia dalam penggunaan sistem informasi (lihat misalnya: Agarwal, Animesh dan Prasad, 2009; Haggittai, 2006; Schleife, 2010; dan Mossberger et al., 2006) yang menunjukkan bahwa rerata umur pengguna aktif teknologi informasi adalah pada kelompok 30-40 tahun.

Selanjutnya, faktor demografik lain yang peneliti akomodasi dalam pemilihan informan adalah jenis kelamin atau gender. Peneliti sudah berusaha untuk mencari, menghubungi dan meminta pemohon perijinan dengan sistem online yang berjenis kelamin perempuan untuk menjadi informan. Namun demikian, menarik bahwa sebagian besar menolak menjadi informan dengan alasan yang sama. Alasan utama penolakan mereka adalah karena yang mengisi formulir online dan

mengurus permohonan perijinan adalah suami mereka, meskipun permohonan ijin tetap atas nama mereka. Akhirnya peneliti berhasil mendapatkan 1 orang informan perempuan, namun demikian informan mengakui bahwa peran suami besar dalam pengurusan ijin dengan sistem online.

Temuan ini sesuai dengan temuan dalam penelitian-penelitian sebelumnya, misalnya Venkatesh dan Morris (2000), Wei, Teo, Chan, dan Tan, (2010), Agarwal, et al. (2009) serta Schleife (2010). Gender dan pengaruh sosial sudah lama diidentifikasi sebagai faktor penting yang mempengaruhi perilaku secara luas (Venkatesh dan Morris, 2000). Dalam domain sistem informasi tidak terkecuali, faktor gender juga merupakan faktor penting dalam mempengaruhi adopsi dan penggunaan teknologi baru. Jika dilihat dalam konteks budaya di Indonesia, biasanya terjadi pembagian tugas antara kaum laki-laki (bapak) dengan kaum perempuan (ibu), dimana laki-laki lebih dominan dalam urusan eksternal sedangkan perempuan bertugas dalam urusan domestik rumah tangga. Oleh karena itu, dapat dipahami mengapa pengguna sistem *e-government* didominasi oleh laki-laki.

Penggunaan e-Government

Tabel 3 memperlihatkan jumlah penggunaan sistem *e-government* oleh masing-masing informan. Karena target informan adalah para pengguna sistem *e-government* pemerintah daerah khususnya perijinan sistem online, maka semua informan pernah menggunakan sistem *e-government*. Dari keseluruhan informan, sebagian besar informan (N=8) adalah pengguna untuk pertama kalinya (*initial user*). Namun dari ke-8 informan tersebut, 5 informan menyatakan bersedia untuk menggunakan lagi, sedangkan 3 informan tidak bersedia. Dengan kata lain, 9 informan merupakan *continued user*. Ketidakbersediaan para informan menggunakan lagi pilihan sistem online di masa mendatang karena pengalaman pertama mereka tidak berhasil. Dua informan (R2 dan R3) sudah mengajukan permohonan ijin melalui sistem online, tetapi tidak terekam atau tidak ditemukan rekaman permohonan, sehingga kedua informan tersebut

harus mengulang lagi proses pengajuan ijin dari awal. Sedangkan 1 informan lainnya (R6) tidak bersedia meneruskan lagi proses pengajuan permohonan ijin, karena syarat-syarat perijinan sulit dipenuhi. Para akademisi sistem informasi menyatakan bahwa adopsi dan penggunaan sebuah inovasi teknologi merupakan indikasi penting dari kesuksesan sistem tersebut. Namun demikian, kesediaan untuk menggunakan sistem lebih lanjut sesungguhnya menunjukkan kesuksesan jangka panjang (Bhattacharjee, 2001). Oleh karenanya, *continued usage* sejatinya lebih penting dalam menggambarkan kesuksesan sistem informasi.

Satu hal yang menarik bagi peneliti, seluruh informan mengatakan bahwa keputusan mereka menggunakan pelayanan perijinan sistem online adalah didorong oleh keingintahuan dan coba-coba. Para informan mengetahui adanya pilihan pelayanan perijinan dengan sistem online ketika mereka mengeksplorasi internet. Jadi tidak ada satu-pun informan yang mengetahui adanya pelayanan itu dari hasil sosialisasi pemerintah daerah. Walaupun program perijinan online ini dimulai sejak 2009 di kedua kabupaten tersebut, namun sosialisasi program ini sangat kurang. Karena sosialisasi yang sangat kurang pula, maka peneliti sering mendapatkan pertanyaan-pertanyaan dari masyarakat yang meragukan tersedianya pilihan pelayanan perijinan dengan sistem online.

Kesuksesan e-Government

Dalam hal tanggapan para informan terhadap ukuran-ukuran kesuksesan sistem *e-govern-*

ment, Tabel 4 menunjukkan tanggapan dari masing-masing informan. Sebagian besar informan menyatakan puas dengan sistem perijinan online tersebut dan 8 informan menganggap bahwa sistem sudah berjalan sesuai dengan harapan atau ekspektasi mereka. Sebagian besar informan mempunyai harapan bahwa sistem perijinan online lebih sederhana daripada sistem manual (pemohon datang langsung ke kantor), sehingga sistem ini lebih efisien waktu, tenaga dan biaya. Informan 9 misalnya, menyatakan bahwa: “...perijinan online lebih sederhana prosesnya dan jadi lebih murah. Bapak tahu, kalau kita berurusan dengan pemerintah, maka kita harus siap-siap proses yang sulit dan rumit. Proses birokrasi, Bapak tahulah... (ekspresi tidak senang-peneliti). Tapi dalam hal ini saya merasa sangat mudah dan sederhana.”

Yang menarik, walaupun informan 6 puas dengan sistem tersebut, tetapi menurutnya sistem tidak berjalan sesuai dengan harapan atau ekspektasinya. Informan berharap bahwa sistem juga dapat menerima dokumen-dokumen pendukung yang di-*scan* dan selanjutnya diunggah ke sistem. Bila ini bisa dilakukan, maka sebenarnya sistem akan jauh lebih sederhana, daripada sistem sekarang dimana setelah pemohon mengisi formulir secara online kemudian menyerahkan dokumen-dokumen pendukung ke kantor. Informan 2 dan 3 tidak puas dengan sistem ini karena tidak sesuai dengan harapan, oleh karenanya di masa mendatang juga tidak bersedia lagi menggunakannya. Bagi mereka sistem ini masih terlalu rumit dan mereka merasa tidak nyaman.

Tabel 3: Jumlah Penggunaan e-Government oleh Setiap Informan

Informan	Wilayah	Jumlah (kali)	Status	Bersedia menggunakan lagi
R1		1	Belum selesai	Bersedia
R2		1	Belum selesai	Tidak bersedia
R3		1	Belum selesai	Tidak bersedia
R4	Kab. Sleman	2	Selesai	Bersedia
R5		1	Belum selesai	Bersedia
R6		1	Belum selesai	Tidak bersedia
R7		2	Selesai	Bersedia
R8		5	Selesai	Bersedia
R9		1	Selesai	Bersedia
R10	Kab. Tulungagung	1	Selesai	Bersedia
R11		1	Selesai	Bersedia
R12		3	Selesai	Bersedia

Tabel 4: Tanggapan Informan terhadap Ukuran Kesuksesan Sistem E-Government

Variabel	Ukuran	Informan												Freq
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Penggunaan	Penggunaan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	12
Kepuasan Pengguna	Kepuasan	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
	Harapan	✓	x	x	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Manfaat	Efisiensi Biaya	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	12
	Efisiensi Waktu	x	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
	Proses Sederhana	✓	x	x	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan hubungan yang erat antara penggunaan dengan kepuasan pengguna (Gelderman, 1998; DeLone dan McLean, 1992; 2003; Lee dan Chung, 2009). Pernyataan informan 2, 3 dan 6 yang tidak akan menggunakan lagi sistem ini karena tidak puas juga menunjukkan hubungan yang sama. Disamping itu, faktor kemudahan penggunaan sistem yang dikeluhkan oleh informan 2 dan 3 juga sudah lama diteliti oleh beberapa akademisi sistem informasi, sebagai faktor penting yang menentukan penggunaan sistem informasi. Taylor dan Todd (1995), Davis (1989) serta Davis, Bagozzi dan Warshaw (1989) melalui TAM (*Technology Acceptance Model*) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) menentukan perilaku untuk menggunakan (*usage behaviour*) teknologi.

Dalam hal manfaat dari sistem *e-government*, semua informan setuju bahwa sistem ini akan memberi dampak efisiensi biaya. Informan 4 berkomentar, “Ya, saya nggak harus membayar biaya transpor untuk ke kantor. Belum lagi, kalau harus bolak-balik kantor. Kan biasanya mengurus ijin harus bolak-balik. Informan 6 juga menyatakan:

“Sebenarnya, biaya buat pebisnis seperti saya nggak masalah, sepanjang biaya itu masuk akal dan dapat diketahui dari awal. Menurut saya biaya perijinan online di Kab. Sleman wajar dan sesuai dengan informasi yang disebutkan di website mereka. Bisnis membutuhkan kepastian, Bapak tahulah, untuk menghitung biaya dan keuntungan.”

Sebagian besar informan juga menganggap bahwa sistem perijinan online menghemat

waktu mereka. Informan 8 menyatakan, “Saya bisa mengajukan ijin kapanpun saya mau. Bahkan tengah malam, kalau saya sudah selesai semua urusan yang lain”. Lebih lanjut, informan 5 menyebut,

“Karena ini adalah Perijinan Terpadu, jadi kita hanya perlu datang ke satu kantor. Kalau dulu kan harus datang ke banyak kantor. Itu saja sudah menghemat waktu kita. Apalagi dengan sistem online, itu jauh lebih bagus daripada sistem manual.”

Berbeda dengan prosedur di Kabupaten Sleman, di Kabupaten Tulungagung pemohon perijinan setelah mengisi formulir secara online selanjutnya petugas dari BPPT (Badan Pelayanan Perijinan Terpadu) akan mendatangi pemohon untuk mengambil berkas dokumen pendukung. Kemudian, pemohon akan dihubungi oleh BPPT bila permohonan sudah jadi atau ada kekurangan dokumen pendukung. Namun demikian di kedua kabupaten tersebut masih belum bisa menerima dokumen dalam bentuk *soft copy* atau file dokumen yang di-*scan* dengan alasan bahwa hal tersebut tidak didukung peraturan dan perundang-undangan.

Disamping ketiga manfaat yang sudah dikemukakan sebelumnya (efisiensi biaya, efisiensi waktu dan proses yang sederhana), 6 informan (R4, R5, R8, R9, R10, R12) menyebut ‘transparansi’ sebagai salah satu manfaat yang mereka terima dari sistem *e-government*. Informan-informan tersebut mendapat informasi mengenai biaya yang harus dikeluarkan, langkah-langkah prosedur yang harus dijalani dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan ijin yang dimohon dalam situs (*web-*

site) pemerintah daerah. Informasi-informasi tersebut dibandingkan dengan realitas yang mereka temui, dan sebagian besar merasa bahwa realitas relatif sama dengan informasi yang mereka dapatkan. Kalaupun ada perbedaan, para informan masih merasa bahwa perbedaan itu masih wajar dan dapat diterima. Oleh karenanya, para informan merasa bahwa sistem ini transparan dan memberi rasa kepastian yang dibutuhkan oleh para informan.

Karena teknologi diciptakan untuk memudahkan hidup manusia, maka dapat dipahami bahwa sebagian besar penelitian dalam bidang sistem informasi adalah untuk meningkatkan efektifitas sistem informasi (Grover, 1996). Dan berkaca dari tujuan dasar diterapkannya *e-government* adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah, maka tanggapan pada informan secara umum menunjukkan indikasi kesuksesan sistem *e-government*. Para informan sudah merasakan manfaat dari sistem ini dan karenanya mereka mengapresiasi inovasi sistem yang dilakukan pemda untuk mempermudah perijinan. Kemudahan perijinan dengan memanfaatkan *e-government* akan meningkatkan iklim investasi dan pada gilirannya akan meningkatkan perekonomian setempat (UN, 2010). Dengan kata lain, keputusan pemda untuk melayani permohonan perijinan melalui sistem online yang mempermudah masyarakat adalah keputusan strategis dan mempunyai manfaat jangka panjang. Tentu saja fasilitas semacam ini harus didukung dengan *political will* dari para pemimpin. Keluhan bahwa sistem tidak menerima dokumen dalam bentuk *soft copy* karena tidak ada dukungan dasar hukum harus ditindaklanjuti, sehingga semangat *e-government* untuk melayani dan mempermudah dapat ditingkatkan kualitasnya.

SIMPULAN

Sistem *e-government* yang disediakan oleh pemerintah daerah, khususnya perijinan online, perlu diapresiasi dan didukung oleh semua pihak. Ini merupakan terobosan penting untuk peningkatan kualitas pelayanan pemerintah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem ini menurut para penggunanya

adalah sistem yang bagus dan dapat dikatakan sukses. Para informan secara umum menyatakan kepuasannya terhadap sistem ini dan merasakan manfaatnya.

Walaupun sistem ini mendapat sambutan yang positif dari para penggunanya, namun kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah daerah menyebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat akan adanya sistem ini. Lebih jauh, kekurangan pengetahuan masyarakat mengakibatkan masih sedikitnya pengguna sistem perijinan online. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus meningkatkan sosialisasi keberadaan sistem ini dan meningkatkan kualitasnya secara terus menerus. Persepsi bahwa masyarakat belum siap dengan adanya sistem online untuk perijinan yang dimiliki oleh sebagian aparat pemerintah daerah harus dihapuskan. Di sisi lain, sistem perijinan online ini juga dapat mengubah persepsi masyarakat bahwa birokrasi pemerintah pasti rumit, mahal dan memakan waktu sekaligus tidak transparan.

Penelitian ini menggunakan metoda kualitatif berbasis studi lapangan yang melibatkan 12 informan yang memiliki keterbatasan. Di masa mendatang, perlu dilakukan penelitian yang melibatkan lebih banyak informan untuk memeriksa hasil penelitian ini. Di samping itu, penelitian dengan metoda yang lain juga dapat diterapkan.

DAFTAR REFERENSI

- Agarwal, R., Animesh, A., dan Prasad, K. (2009). Social interactions and the digital divide: Explaining variations in internet use. *Information Systems Research*, 20(2), 277-294.
- Andersen, K. V., dan Henriksen, H. Z. (2006). E-government maturity models: Extension of the layne and lee model. *Government Information Quarterly*, 23(3), 236-248.
- Benbasat, I. dan Schroeder, R. G. (1977). An experimental investigation of some MIS design variables. *MIS Quarterly*, 1(1), 37-49.

- Benbasat, I., Goldstein, D. K., dan Mead, M. (1987). The case research strategy in studies of information systems. *MIS Quarterly*, 11(3), 369-86.
- Bellamy, C., dan Taylor, J. A. (1998). *Governing in the information age*. Buckingham, UK: Open University Press.
- Berg, B. L. (1989). In K. Hanson (Ed.), *Qualitative research methods for the social sciences*. Massachusetts: Allyn & Bacon.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation mode". *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370.
- Brown, D. M. (1999). Information systems for improved performance management development approaches in US public agencies. In Richard Heeks (Ed.), *Reinventing government in the information age, international practice in IT-enabled public sector reform* (pp. 113-134). London: Routledge.
- Cavana, R. L., Delahaye, B. L., dan Sekaran, U. (2001). *Applied business research: Qualitative & quantitative Methods*. Milton: John Wiley & Sons Australia, Ltd.
- Corbin, J. M. dan Strauss, A. L. (2008). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., dan Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Davison, R. M., Wagner, C. dan Ma, L.C. (2005). From government to e-government: A transition model. *Information Technology and People*, 18(3), 280-299.
- DeBrabander, B. dan Thiers, G. (1984). Successful information systems development in relation to situational factors which affect effective communication between MIS-users and EDP specialists. *Management Science*, 30(2), 137-155.
- DeLone, W. H., dan McLean, E.R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- DeLone, W. H., dan McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Ein-Dor, P. dan Segev, E. (1978). Organizational context and the success of management information system. *Management Science*, 24(10), 1064-1077.
- Eisenhardt, K.M. (1989). Building theories from case study research. *The Academy of Management Review*, 14(4), 532-50.
- Flick, U. (2007). *Designing qualitative research*. London: SAGE Publications Ltd.
- Furuholt, B., dan Wahid, F. (2008). *41st Hawaii International Conference on System Sciences E-Government Challenges and the Role of Political Leadership in Indonesia: the Case of Sragen*. Hawaii: IEEE
- Gauld, R., Goldfinch, S., dan Horsburgh, S. (2010). Do they want it? Do they use it? The demand-side of e-government in Australia and New Zealand. *Government Information Quarterly*, 27(2), 177-186.

- Gelderman, M. (1998). The relation between user satisfaction, usage of information systems and performance. *Information and Management*, 34(1), 11-18.
- Grover, V., Jeong, S. R., dan Segars, A. H. (1996). Information systems effectiveness: The construct space and patterns of application. *Information and Management*, 31(2), 177-191.
- Guarte, J.M. dan Barrios, E.B. (2006). Sampling theory: Estimation under purposive sampling. *Communications in Statistics – Simulation and Computation*, 35(3), 277-284.
- Hamilton, S. dan Chervany, N.L. (1981). Evaluating information system effectiveness: Part I comparing evaluation approaches. *MIS Quarterly*, 5(3), 55-69.
- Hargittai, E. (2006). Hurdles to information seeking: Spelling and typographical mistakes during users' online behavior. *Journal of the Association for Information Systems*, 7(1), 52-67.
- Harijadi, D. A., dan Satriya, E. (2000). Indonesia's roadmap to e-government: Opportunities and challenges. In *APEC High-Level Symposium on e-Government, Seoul, Korea*. UN APCICT-ESCAP.
- Haryono, T., dan Widiwardono, Y. K. (2010). *Current status and issues of e-government in Indonesia*. Retrieved September 7, 2010, from <http://www.aseansec.org/13757.htm>
- Heeks, R. (1999). Reinventing government in the information age. In Richard Heeks (Ed.), *Reinventing government in the information age, international practice in IT-enabled public sector reform* (pp. 9-21). London: Routledge.
- Heeks, R. (2008). *Success and failure in e-government projects*. Retrieved June 5, 2010, from <http://www.egov4dev.org/success/sfrates.shtml#survey>.
- Ho, A. T. K. (2002). Reinventing local governments and the e-government initiative. *Public Administration Review*, 62(4), 424-444.
- Hwang, J., dan Syamsuddin, I. (2008). Failure of e-government implementation: A case study of South Sulawesi. In *The Third International Conference on Convergence and Hybrid Information Technology, Busan*. IEEE Computer Society.
- Ives, B., Hamilton, S. dan Davis, G.B. (1980). A framework for research in computer-based management information systems. *Management Science*, 26(9), 910-934.
- Layne, K., dan Lee, J. W. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.
- Lee, Chang, K., dan Chung, N. (2009). Understanding factors trust in and satisfaction with mobile banking in Korea: A modified DeLone and McLean's model perspective. *Interacting with Computers*, 21(3), 385-392.
- Lucas dan Henry, C. Jr. (1975). Performance and the use of information systems. *Management Science*, 21(8), 908-919.
- Mason, R. O. (1978). Measuring information output: A communication systems approach. *Information and Management*, 1(3), 219-234.
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., dan Gilbert, M. (2006). Race, place and information technology. *Urban Affairs Review*, 41(5), 583-620.
- Norris, D. F., dan Kraemer, K. L. (1996). Mainframe and PC computing in American cities: Myths and realities. *Public Administration Review*, 56(6), 568-576.
- Osborne, D., dan Gaebler, T. (1992). *Reinventing government how the*

- entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2nd ed.). Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Richards, L. (1999). *Using NVivo in qualitative research*. Melbourne: SAGE Publications, Ltd.
- Schuppan, T. (2009). E-government in developing countries: Experience from sub-saharan Africa. *Government Information Quarterly*, 26(2), 118-127.
- Schleife, K. (2010). What really matters: Regional versus individual determinants of the digital divide in Germany. *Research Policy*, 39(1), 173-185.
- Srivastava, S. C., dan Teo, T. T. (2007). E-government payoffs: Evidence from cross country data. *Journal of Global Information Management*, 15(4), 20-40.
- Stern, M. J., Adams, A. E., dan Elsassser, S. (2009). Digital inequality and place: The effects of technological diffusion on internet proficiency and usage across rural, suburban and urban counties. *Sociological Inquiry*, 79(4), 391-417.
- Taylor, Shirley dan Todd, Peter A. (1995). Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information Systems Research*, 6(2), 144-176.
- Teo, T. S., Srivastava, S. C., dan Li, J. (2009). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99-131.
- United Nations (2005). *Global E-government readiness report 2005: From E-government to E-inclusion*. New York: United Nations.
- United Nations (2008). *E-government survey 2008: From E-government to connected government*. New York: United Nations.
- United Nations (2010). *E-government survey 2010: Leveraging E-government at a time of financial and economic crisis*. New York: United Nations.
- Venkatesh, V., dan Morris, M. G. (2000). Why don't men ever stop ask for direction? Gender, social influence and their role in technology acceptance and usage behavior. *MIS Quarterly*, 24(1), 115-139.
- Wahid, F. (2008, June 21). Evaluating focus and quality of Indonesian e-government websites. In *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, Yogyakarta*. Islamic University of Indonesia.
- Wei, K. K., Teo, H. H., Chan, H. C., dan Tan, B. C. (2010). Conceptualizing and testing a social cognitive model of the digital divide. *Information Systems Research*, (Article in Adv.), pp. 1-21.