

## Penilaian Penerimaan E-Government Di Indonesia

Lola Oktavia

Teknik Informatika, UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. H.R. Soebrantas no. 155 KM. 18 Simpang Baru, Pekanbaru 28293  
lola.oktavia@uin-suska.ac.id

**Abstrak** – Penerapan *E-Government* di Indonesia masih sebatas instansi tertentu. Berdasarkan hasil survey oleh United Nations tahun 2018 dengan *Pilot Cities* yaitu Jakarta, Indonesia berada pada peringkat 107 dengan level EGDI (*E-Government Development Index*) adalah High. Manfaat penerapan *E-Government* harus masyarakat yang merasakannya. Sebanyak apapun sistem yang dibangun jika manfaat tidak dapat dirasakan oleh masyarakat, maka cita-cita terwujudnya *good governance* tidak akan tercipta. Penelitian ini melakukan eksplorasi terhadap faktor yang dapat memberikan dampak terhadap penggunaan layanan *E-Government* yang ada di Indonesia. Model yang digunakan untuk evaluasi faktor yaitu kolaborasi *framework* UTAUT dan GAM. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, faktor *Performance Expectancy* (PE), *Perceived image* (PI) dan *Perceived functional benefit* (PFB) memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat untuk menggunakan *E-Government*.

**Kata Kunci** – *E-Government*, GAM, UTAUT

### PENDAHULUAN

Perkembangan *E-government* Indonesia telah meningkat seiring dengan kemajuan teknologi informasi. Tahun 2001 diawali dengan penerbitan Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan Dan Pendayagunaan Telematika [1]. Seiring berjalannya waktu banyak perubahan yang telah terjadi terutama pada *e-government* di Indonesia [2]. Berdasarkan hasil survei tahun 2018, Indonesia berada pada peringkat 107 dengan level EGDI (*E-Government Development Index*) adalah High[3]. Aspek penilaian meliputi *Online Service*, *Telecomm Infrastructure* dan *Human Capital*. Penerapan *E-government* di Indonesia masih sebatas instansi tertentu, misalkan tujuh aplikasi yang dirilis oleh Kementerian PANRB diantaranya *command center*, *e-Office*, *e-Salam*, *e-Karpeg*, *e-Data*, *e-Performance*, *data center* (DC) dan *Disaster Recovery Center* (DRC), dan Seleksi Jabatan Pimpinan Tinggi (SIJAPTI). Serta beberapa system yang tersebar pada beberapa instansi seperti pada Provinsi Jakarta dengan *Qlue*, *Jakarta Smart City*, dan *e-Kinerja*. Namun secara keseluruhan pembangunan aplikasi untuk skala nasional telah diluncurkan dan diperdayakan seperti *e-procurement*, *lapor*, *paspor Online*, *KRISNA*, *SIPKD*,

*SIMLARAS*, *e-Leadership*, *Si-cantik*, *e-office* (*Si Maya*), *SIMDA*, *SIRUP*, *SP4N*.

Manfaat penerapan *e-government* harus masyarakat yang merasakannya [4]–[8]. Sebanyak apapun sistem yang dibangun jika manfaat tidak dapat dirasakan oleh masyarakat, maka cita-cita terwujudnya *good governance* tidak akan tersampaikan. Seperti terjadi miskomunikasi antara pemerintah daerah dengan masyarakat tentang bagaimana kolaborasi penggunaan teknologi dengan penggunaan secara konvensional. Hal ini biasa dilakukan untuk menemukan inovasi-inovasi baru tentang konvergensi teknologi, seperti pengaruh kepemimpinan politik yang kuat akan mendorong terjadinya perubahan-perubahan *e-government* [9]. Jika perubahan ini terus diabaikan maka pemanfaatan *e-government* menjadi tidak maksimal. Banyak penelitian yang menganjurkan agar melakukan penilaian terhadap perkembangan *e-government* terhadap masyarakat. Menurut [5]–[8], [10]–[14] implementasi *e-government* terdapat faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi *e-government* tersebut. Setiap faktor yang ditemukan memberikan implikasi yang sangat berpengaruh terhadap *e-government*. Oleh karenanya penting melakukan penilaian sejauh mana manfaat *e-government* pada masyarakat. Hal ini bertujuan agar penerapan *e-government* dapat terlaksana dengan baik.

Banyak penelitian menyarankan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk melakukan penilaian terhadap *e-government* [6]–[8], [13]. Karena model UTAUT telah banyak memberikan kontribusi yang besar terhadap penilaian *e-government* terhadap masyarakat [6]. Oleh karena itu penelitian ini akan menggunakan model UTAUT dan model *E-Government Adoption Model* (GAM) berdasarkan rekomendasi penelitian [15]. Karena model GAM telah banyak memberikan kontribusi penilaian *e-government* khususnya pada pemanfaatan layanan. Serta menambahkan faktor *perceived risk* berdasarkan rekomendasi dari [10] agar menghasilkan model terbaik, serta *trust internet*, *trust government* dan *perceived price value*[7].

Penelitian ini melakukan eksplorasi terhadap faktor yang dapat memberikan dampak terhadap penggunaan layanan *e-government* yang ada di Indonesia. Penelitian ini akan memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatan dan pengembangan layanan *e-government* di Indonesia. Serta membantu masyarakat agar tetap menggunakan layanan *e-government* yang telah

dibuat oleh pemerintah Indonesia. Model yang digunakan adalah UTAUT dan GAM, serta menambahkan faktor seperti: *Perceived Risk*, *trust internet*, *trust government* dan *perceived price value*. Layanan *E-government* yang akan dinilai adalah yang pernah digunakan seperti Paspornet Online, LAPOR!, Pajak Online (efilling).

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Penerimaan Layanan *E-government*

Menurut [16], penerimaan layanan *e-government* harus meliputi aspek komunikasi, transaksi dan layanan dua arah. Melakukan identifikasi layanan *e-government* sangat penting untuk perencanaan dan pengembangan *e-government* terutama pada negara yang sedang berkembang yang akan menemukan cara ataupun teknik untuk melayani warganya dengan lebih baik [1]. *E-government* adalah suatu komitmen dan inisiatif pemerintah untuk meningkatkan hubungan kepada masyarakat dan sektor bisnis melalui peningkatan penyampaian layanan, informasi dan pengetahuan agar menjadi hemat biaya dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi.

### B. *E-Government Adoption Model* (GAM)

UTAUT merupakan gabungan dari delapan teori utama yaitu: *Theory of reason Action* (TRA) (Ajzen and Fishbein 1977), *Technology acceptance model* (TAM) (Davis 1989), *Motivational model* (MM) Davis et al., (1992), *Theory of planned behaviour* (TPB) Ajzen (1991), gabungan TAM and TPB (C-TAM-TPB) Taylor and Todd (1995), *Model of PC Utilization* (MPCU) Thompson et al. (1991), *Innovation Diffusion Theory* (IDT) Rogers (2003) and *Social Cognitive*. UTAUT memiliki empat variabel prediksi yaitu: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*; serta dua buah variabel hasil: *Behavioral Intention*, dan *Use behavior*. Empat buah variabel moderator yaitu: *Gender*, *Age*, *Experience*, dan *Voluntariness of use* [6].

1. *Performance Expectancy* didefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan system atau inovasi akan membantu ia mencapai kinerja pekerjaan yang lebih baik.
2. *Effort Expectancy* didefinisikan tingkat ketidaknyamanan yang terkait dengan penggunaan system.
3. *Social Influence* didefinisikan dimana penggunaan sistem tertentu (layanan *e-government*) dipengaruhi oleh rekan-rekan.
4. *Facilitating Conditions* didefinisikan kondisi fasilitas layanan.
5. *Behavioral Intention* didefinisikan kesiapan individu untuk melakukan tindakan atau perilaku tertentu.

6. *Use behavior* didefinisikan kesiapan untuk terus menggunakan teknologi

### C. Penelitian terkait

Model penelitian yang digunakan untuk menilai *e-government* adalah kolaborasi model UTAUT dan GAM serta penambahan faktor *Perceived Risk*. Penggabungan model tersebut akan menghasilkan model yang dapat menemukan faktor yang mempengaruhi penerimaan *e-government* pada masyarakat. Banyak penelitian mengenai penilaian penerimaan teknologi *e-government* seperti [16] menemukan hubungan antara faktor *attitude* dan *usage intention* dan *behavior* dapat dipengaruhi oleh karakteristik layanan, faktor demografi individu dan kultur budaya. [14] berkata tingkat adopsi aplikasi publik berbasis smartphone di Korea rendah. [12] berdasarkan hasil penelitiannya menilai *e-government* menggunakan *Technology Adoption Model* (TAM) yaitu faktor *perceived usefulness* dan *privacy* serta *security assurance* memberikan pengaruh kuat terhadap kepercayaan masyarakat menggunakan *e-government*. [11] juga mengatakan faktor PBC, SN, *attitude*, and PU memiliki pengaruh terhadap faktor *intention to reuse e-government services*. [10], [11] menyarankan agar menambahkan faktor *perceived risk* untuk mengetahui bagaimana pengaruhnya terhadap penggunaan *e-government*. Berdasarkan penelitian penilaian *e-government*, model UTAUT sangat banyak yg menggunakan untuk penilaian berbagai macam teknologi [6]–[8], [13]. Untuk lebih menekankan penilaian *e-government* maka digabungkan menggunakan model GAM. Penambahan faktor *trust internet*, *trust government* dan *perceived price value* berdasarkan rekomendasi dari [7].

### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian yang dibangun pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: *Performance expectancy* berpengaruh terhadap *behavioural intention to use e-Government*.  
H2: *Effort expectancy* berpengaruh terhadap *behavioural intention to use e-Government*.  
H3: *Social influence* berpengaruh terhadap *behavioural intention to use e-Government*.  
H4: *Facilitating conditions* berpengaruh terhadap *behavioural intention to use e-Government*.  
H5: *Facilitating conditions* berpengaruh terhadap *actual use of e-Government*.  
H6: *Trust in government* berpengaruh terhadap *Behavioural Intention*.  
H7: *Trust in the Internet* berpengaruh terhadap *Behavioural Intention*.  
H8: *Behavioural Intention to use e-Government* berpengaruh terhadap *actual use of e-Government*.

- H9: *Perceived Risk* berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.  
 H10: *Perceived Risk* berpengaruh terhadap *actual use of e-Government*.  
 H11: *Perceived awareness* (PA) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.  
 H12: *Availability of resources* (AOR) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.  
 H13: *Computer-self efficacy* (CSE) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.  
 H14: *Perceived compatibility* (PC) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.  
 H15: *Perceived image* (PI) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.  
 H16: *Perceived ability to use* (PATU) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.  
 H17: *Perceived information quality* (PIQ) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.  
 H18: *Multilingual option* (MLO) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.  
 H19: *Perceived functional benefit* (PFB) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.  
 H20: *Perceived uncertainty* (PU) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.  
 H21: *Perceived security* (PS) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.  
 H22: *Perceived privacy* (PP) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.  
 H23: *Perceived trust* (PT) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.  
 H24: *Perceived service response* (PSR) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*

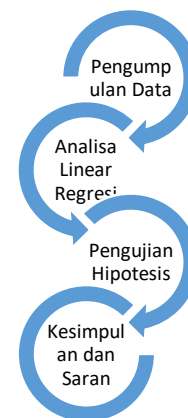
## METODE PENELITIAN

Langkah kerja penelitian ini meliputi pengumpulan dan pengolahan data, analisa linear regresi, pengujian hipotesis dan penulisan kesimpulan serta saran. Langkah kerja penelitian dapat dilihat pada gambar 1.

### A. Pengumpulan dan pengolahan data

Pembahasan pengumpulan dan pengolahan data meliputi pengumpulan data awal, pengumpulan data akhir dan pengolahan data. Pengumpulan data awal meliputi pembahasan penentuan teknik sampling, penyusunan kuisioner, penentuan responden dan pengujian kuisioner. Teknik *sampling* yang akan digunakan adalah secara acak,

dengan batasan penelitian yaitu masyarakat yang pernah menggunakan layanan *E-government*. Penyusunan kuisioner dilandaskan kepada penjabaran operasional variabel. Responden yang dijadikan target pengumpulan data awal adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan *e-government* dengan jumlah sampel 30. Hasil pengumpulan data kemudian dilakukan pengujian terhadap kuisioner dengan menggunakan pengujian *Cronbach's Alfa*. *Cronbach's Alfa* adalah Keandalan konsistensi antar item. *Cronbach's Alfa* dikatakan Baik jika lebih besar dari 0.6[17].



Gambar 1. Metodologi penelitian

### B. Analisa linear regresi

Analisa Linear Regresi untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel bebas atau variabel independent atau variabel prediksi atau variabel X terhadap variabel tergantung atau variabel dependen atau variabel terikat atau variabel Y.

### C. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat hasil analisa nilai t yang dihasilkan oleh SPSS dengan menggunakan kriteria [18] yaitu pada taraf signifikansi 5%, jika nilai t lebih kecil dari |nilai t tabel| maka hipotesis ditolak. Pada taraf signifikansi 5%, jika nilai t lebih besar dari |nilai t tabel| maka hipotesis diterima.

d.f	t <sub>0.10</sub>	t <sub>0.05</sub>	t <sub>0.025</sub>	t <sub>0.01</sub>	t <sub>0.005</sub>
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861

Gambar 2. Nilai Tabel t

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran umum responden

Proses pengambilan data final terhadap penilaian *e-government* telah selesai dilakukan dengan link kuisioner <https://s.id/2jFTH>, namun minat responden sangat minim sekali. Hal ini dapat disebabkan oleh jumlah isian kuisioner yang banyak. Mekanisme sebaran kuisioner menggunakan hadiah untuk menarik calon responden dan teknik sampling acak untuk penentuan responden. Seleksi terhadap responden dilakukan dengan cara yaitu email yang valid dan pernah menggunakan salah satu dari tiga layanan *e-government* yang ditawarkan. Berikut gambaran umum dari responden.

Tabel 1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	%
Valid	Pria	25	69,4
	Wanita	11	30,6
	Total	36	100,0

Secara keseluruhan responden sering menggunakan aplikasi Laporan! (30.6%), seperti pada tabel 2. Lalu aplikasi Pajak Online (27.8%) dan Paspur Online 19.4%. Namun ada beberapa responden suka menggunakan beberapa aplikasi yang ditawarkan seperti aplikasi paspor dan pajak Online sebanyak 13.9%.

Tabel 2. Responden berdasarkan Aplikasi yang pernah digunakan

Aplikasi	Jumlah	%
e-Filing (Pajak Online)	10	27,8
Lapor!	11	30,6
Lapor!, e-Filing (Pajak Online)	1	2,8
Paspur Online	7	19,4
Paspur Online, e-Filing (Pajak Online)	5	13,9
Paspur Online, Lapor!	1	2,8
Paspur Online, Lapor!, e-Filing (Pajak Online)	1	2,8
Total	36	100,0

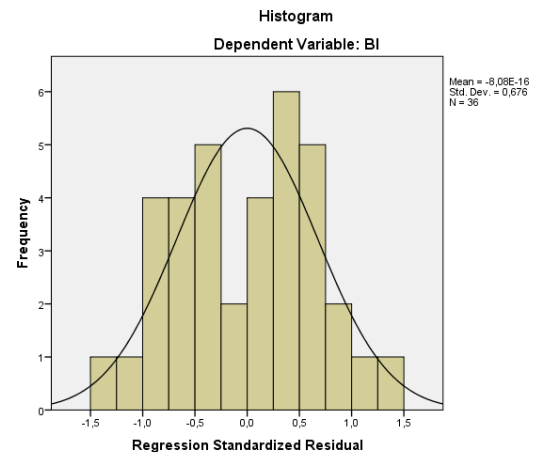
### B. Validitas data

Terbatasnya data yang dikumpulkan akan berdampak pada hasil penelitian, namun ini dapat dibantah dengan penggunaan nilai *cut-off* atau standard terhadap butir-butir kuisioner. Pada bab sebelumnya telah disampaikan bahwa, nilai *alpha cronbach* > 0.6 merupakan nilai minimum untuk kualitas dari data yang dihasilkan menjadi baik. Berikut hasil *alpha cronbach* penelitian ini.

Tabel 3. Nilai *alpha cronbach*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,988	,989	94

Berdasarkan tabel 3, maka validitas dari kuisioner ini dapat dipertanggung jawabkan.



Gambar 3. Hasil uji Nilai Residu Distribusi Normal

Pada gambar 3 dan tabel 4 menunjukkan bahwa data-data penelitian ini telah terdistribusi normal. Karena berdasarkan nilai  $\alpha$  pada tabel 4, yaitu 0.198 telah memenuhi kaidah bahwa data terdistribusi normal dengan nilai  $\alpha > 0.05$ .

Tabel 4. *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Unstandardize d Residual
N		36
Normal Parameters <sup>a</sup> , <sup>b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,67618247
Most Extreme Differences	Absolute	,122
	Positive	,110
	Negative	-,122
Test Statistic		,122
Asymp. Sig. (2-tailed)		,198 <sup>c</sup>

Uji *heteroskedasticity* pada dasarnya bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Tabel 5 terlihat nilai  $\alpha > 0.05$  pada semua variabel. Hal ini berarti pada setiap variabel tidak akan mempengaruhi hasil analisa regresi linear. Karena syarat dilanjutkan proses regresi linear adalah harus lulus uji *heteroskedasticity*.

Tabel 5. Uji *heteroskedasticity*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,019	,455		-,041	,967

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
PE	,055	,043	,586	1,272	,222
EE	-,058	,033	-,584	-1,769	,096
SI	,027	,030	,438	,889	,387
FC	,017	,058	,157	,295	,771
TRS	-,021	,053	-,314	-,392	,700
TINET	-,076	,044	-,891	-1,729	,103
PA	,015	,029	,200	,529	,604
AOR	-,041	,021	-,561	-1,920	,073
CSE	,016	,062	,147	,256	,802
PC	,032	,055	,461	,573	,574
PI	,052	,036	,491	1,424	,174
PATU	,040	,047	,574	,863	,401
PIQ	-,054	,032	-1,244	-1,712	,106
PFB	,003	,026	,070	,103	,919
PU	-,012	,037	-,130	-,336	,741
PS	,027	,081	,241	,339	,739
PP	,053	,060	,472	,894	,385
PT	,021	,037	,397	,566	,579
PSR	-,014	,022	-,246	-,642	,530

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,076	1,644			,655
PE	,506	,155	,720	3,266	,005
EE	-,123	,119	-,164	-1,038	,315
SI	-,046	,108	-,101	-,430	,673
FC	,407	,211	,492	1,931	,071
TRS	-,181	,190	-,364	-,951	,356
TINET	,109	,158	,169	,686	,503
PA	,093	,104	,160	,887	,388
AOR	-,243	,078	-,438	-3,132	,006
CSE	,026	,224	,032	,115	,910
PC	-,080	,200	-,155	-,402	,693
PI	,529	,132	,661	4,014	,001
PATU	,027	,168	,051	,161	,874
PIQ	-,070	,115	-,212	-,611	,550
PFB	,205	,093	,719	2,211	,042
PU	-,001	,133	-,001	-,007	,995
PS	-,235	,292	-,273	-,804	,433
PP	-,124	,216	-,145	-,573	,574
PT	-,138	,134	-,345	-1,030	,318
PSR	,015	,079	,035	,191	,851

C. Uji hipotesis

Pengujian hipotesis berdasarkan hasil dari perhitungan linear regresi. Berikut hasil uji regresi.

Tabel 6. Hasil uji regresi

Untuk dapat membaca hasil dari tabel 6 yang akan digunakan sebagai pengujian hipotesis, maka terlebih dahulu dilakukan pencarian terhadap nilai t tabel pada pembahasan sebelumnya. nilai dari t tabel yang akan digunakan:

$$t \text{ Tabel} = ((\alpha/2 |n - k - 1)) \dots \dots \dots (1)$$

- $\alpha$  = tingkat nilai keyakinan (95%)
- n = Jumlah responden
- k = jumlah variable utama

oleh karena itu hasil perhitungan dari nilai t tabel adalah 0.025 dan 16 (df), setelah itu barulah ditemukan nilai dari t tabel yang akan digunakan yaitu 2.120. Berdasarkan nilai signifikansi hasil *output*, maka:

1. Jika nilai Sig. < 0,05 maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (hasil *output* > t Tabel).
2. Jika nilai Sig. > 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. (hasil *output* < t tabel)

Setelah dilakukan evaluasi terhadap nilai t tabel dan *output*, berikut ini kesimpulan hipotesis:

- H1: *Performance Expectancy* (PE) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.  
H15: *Perceived image* (PI) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.  
H19: *Perceived functional benefit* (PFB) berpengaruh terhadap *Behavioural Intention to use e-Government*.

Hanya 3 hipotesis yang dapat diterima untuk hasil penelitian ini yaitu, H1, H15 dan H19.

#### D. Rekomendasi

Rekomendasi terhadap pengembangan ketiga layanan *e-government* yaitu *Lapor!*, *Pajak dan Paspor Online* sebagai berikut:

##### 1. Akses Cepat

Penataan infrastruktur teknologi informasi haruslah menunjang terhadap kecepatan akses sebuah layanan, seperti penambahan *bandwidth* dan *upgrading* layanan seperti:

- *file* gambar yang ada pada konten website harus dikompres.
- Perhatikan *cache* website maksimal 1 tahun.
- Perhatikan penggunaan *file css*.

##### 2. Tersedia kapanpun dan dimanapun

Penggunaan teknologi *cloud computing* sangat diharapkan sekali terutama jika sudah memiliki pengguna hingga ratusan atau jutaan akses dalam 1 detik..

##### 3. Fitur baru

Fitur notifikasi sangat diharapkan oleh pengguna layanan *e-government*. Fitur ini akan memberikan dampak terhadap pengguna. Terjalannya konsep CRM (*Customer Relationship Management*), karena pengguna berharap setiap kegiatan yang dilakukan pada aplikasi *e-government* tersebut dapat perhatian dari pemerintah.

*E-Government* di Indonesia saat ini menjadi salah satu penilaian tolak ukur pemerintahan dalam hal *good governance*. Penilaian *e-government* sangat penting sekali dilakukan, karena dapat mengetahui sejauh mana manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Penelitian ini melakukan evaluasi terhadap tiga *e-government* yang telah digunakan oleh masyarakat Indonesia, yaitu *Lapor!*, *Pajak dan Paspor Online*. Responden pada penilaian ini hanya 36 responden dengan berbagai macam penggunaan *e-government*. Responden yang sedikit ini tidak mempengaruhi terhadap hasil dari validitas data berdasarkan uji validitas butir kuisioner. Sebanyak 24 Hipotesis yang diusulkan, hanya 3 hipotesis yang diterima yaitu Hipotesis 1, 15 dan 19. Berdasarkan hipotesis tersebut, rekomendasi untuk tiga *e-government* tersebut meliputi aspek kecepatan akses, tersedia kapanpun dan dimanapun serta penambahan fitur baru. Evaluasi terhadap teknik pengambilan data perlu dilakukan, karena berdasarkan tabel responden berdasarkan pekerjaan didominasi dari bidang pendidikan dan teknologi informasi.

#### REFERENSI

- [1] D. A. Mirchandani, J. H. Johnson, and K. Joshi, "Perspectives of citizens towards e-government in Thailand and Indonesia: A multigroup analysis," *Inf. Syst. Front.*, vol. 10, no. 4, pp. 483–497, 2008.
- [2] A. Rokhman, "E-Government Adoption in Developing Countries; the Case of Indonesia," *J. Emerg. Trends Comput. Inf. Sci.*, vol. 2, no. 5, pp. 228–236, 2011.
- [3] United Department for Economic and Social Affairs, "E-Government Survey 2018," 2018.
- [4] Y. Amanbek, I. Balgayev, K. Batyrkhanov, and M. Tan, "Adoption Of The E-Government In The Republic Of Kazakhstan Report On Critical Inquiry By Adoption Of E-Government In The," no. May, 2009.
- [5] S. F. H. Zaidi, "E-Government Services Effectiveness Evaluation Framework (E-GEEF) A Case Study of Indian E-tax Service," London Metropolitan University, 2017.
- [6] K. A. Al Mansoori, J. Sarabdeen, and A. L. Tchantchane, "Investigating Emirati Citizen's Adoption of E-Government Service in Abu Dhabi Using Modified UTAUT Model," *Inf. Technol. People*, vol. 31, no. 2, pp. 455–481, 2018.
- [7] M. Z. I. Lallmahomed, N. Lallmahomed, and G. M. Lallmahomed, "Factors influencing the adoption of e-Government services in Mauritius," *Telemat. Informatics*, vol. 34, no. 4, pp. 57–72, 2017.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

- [8] M. Kurfalı, A. Arifoğlu, G. Tokdemir, and Y. Paçin, "Adoption of e-government services in Turkey," *Comput. Human Behav.*, vol. 66, pp. 168–178, 2017.
- [9] B. Furuhoht and F. Wahid, "E-Government Challenges and the Role of Political Leadership in Indonesia," in *Proceedings of the 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 2008)*, 2008, pp. 1–10.
- [10] H. E. Mandari, Y.-L. Chong, and C.-K. Wye, "The influence of government support and awareness on rural farmers' intention to adopt mobile government services in Tanzania," *J. Syst. Inf. Technol.*, vol. 19, no. 1/2, pp. 42–64, 2017.
- [11] Qijun Xie, W. Song, X. Peng, and M. Shabbir, "Predictors for e-government adoption: integrating TAM, TPB, trust and perceived risk," *Electron. Libr.*, vol. 35, no. 1, pp. 2–20, 2017.
- [12] E. A. Abu-Shanab, "E-government familiarity influence on Jordanians' perceptions," *Telemat. Informatics*, vol. 34, no. 1, pp. 103–113, 2017.
- [13] F. Z. B. Abdul Razak, A. Abu Bakar, and W. S. . Abdullah, "How perceived effort expectancy and social influence affects continuance of intention to use e-government. A study of a Malaysian government service," *Electron. Gov. an Int. J.*, vol. 13, no. 1, p. 1, 2017.
- [14] S. J. Eom and J. H. Kim, "The adoption of public smartphone applications in Korea: Empirical analysis on maturity level and influential factors," *Gov. Inf. Q.*, vol. 31, no. SUPPL.1, 2014.
- [15] M. A. Shareef, V. Kumar, U. Kumar, and Y. K. Dwivedi, "E-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels," *Gov. Inf. Q.*, vol. 28, no. 1, pp. 17–35, 2011.
- [16] T. D. Susanto, "Individual Acceptance of e-Government : A Literature Review," in *In The second international conference on Informatics engineering & information science (ICIEIS2013)*, 2013, pp. 334–342.
- [17] U. Sekaran, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- [18] I. Ghazali and Fuad, *Structural Equation Modeling Teori, konsep dan aplikasi engan program lisrel 8.8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2008.