

## II A NALISIS PENERIMAAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN E - GOVERNMENT KABUPATEN BANDUNG MENGGUNAKAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) DENGAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)

Gabriela Yuliani<sup>1</sup>, Rd. Rohmat Saedudin<sup>2</sup>, Deden Witarsyah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom

---

### Abstrak

Layanan e - Government bertujuan untuk memberikan fasilitas layanan yang lebih akurat, mudah diakses, biaya murah dan menghemat waktu bagi masyarakat. Dengan e - government, pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam, kapan pun dan dimana pun tanpa harus bertemu langsung dengan petugas. Dengan e - Government masyarakat juga tidak memerlukan waktu mengantri demi mendapatkan pelayanan. Meskipun sebenarnya di Indonesia sendiri sudah memiliki layanan e - Government, tetapi tidak terlalu efektif digunakan oleh masyarakat. Masyarakat lebih tertarik untuk menggunakan cara tradisional. Yaitu dengan mendatangi langsung kantor - kantor pemerintahan. Hal ini tentunya menguras waktu dan tenaga. Untuk daerah Kabupaten Bandung sendiri sebenarnya sudah memiliki website yang menampilkan informasi seputar Kabupaten Bandung. Tetapi website tersebut jarang sekali diperbarui beritanya dengan berita terkini. Oleh karena itu diperlukan penelitian tentang e - Government untuk mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi penerimaan e - Government di Kabupaten Bandung. Penelitian ini menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dengan variabel Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Privacy sebagai faktor independen. Trust, Behavioral Intention dan Use Behavior sebagai faktor dependen. Age dan Gender sebagai faktor moderasi. Model ini kemudian akan divalidasi dengan menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM) dengan bantuan software AMOS 22. Setelah model divalidasi menggunakan AMOS 22, maka akan didapatkan variabel mana saja yang signifikan dan tidak. Untuk kemudian dapat dibentuk model baru berdasarkan hasil penelitian. Variabel privacy, performance expectancy, social influence terbukti berpengaruh terhadap behavioral intention. Sedangkan variabel facilitating condition dan behavioral intention terbukti berpengaruh terhadap use behavior.

Kata Kunci : e - Government , SEM , UTAUT

---

Telkom  
University

### Abstract

E - Government service is built to give a better service that cheaper, more accurate, easy to access, so that people can save their time. With e - Government, public service could be access in 24 hours a day, anytime, and anywhere without direct meeting with the officer. Also, with e - Government, people don't need to queue to get the service. Although Indonesia already has its own e - Government service, but it hasn't been used effectively by the people. Until now, people still prefer to get the traditional services. They prefer to come directly to the government offices. This behavior far more ineffective and takes more time and energy. Actually, Bandung Regency already has its own website that contains information about the region but it rarely updated with the current news. Therefore, a research is needed to investigate the factors that affects the acceptance of e - Government service in Bandung Regency. This research is made using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) with performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, privacy variables as independent factors. Trust, behavioral intention and use behavior as the dependent factors. Age and gender as moderation factor. This models will be validated with Structural Equation Modeling (SEM) method using AMOS 22. After the model is validated with AMOS 22, we can identify which variable that significant and which one that insignificant. This data will be used to build new model based on result of the research. Privacy, performance expectancy, social influence variables are proven to be influential to the behavioral intention. While facilitating condition and behavioral intention variables are proven to be influential to the use behavior

Keywords : e - Government , SEM , UTAUT



## Bab I Pendahuluan

### I.1 Latar Belakang

Perkembangan yang terjadi dalam bidang ICT (*Information and Communication Technology*) telah membawa dampak yang cukup signifikan pada kehidupan manusia. Terjadi perubahan di berbagai bidang, yang semula menggunakan metode atau cara-cara tradisional merubah metode pelayanannya menjadi berbasis ICT, termasuk pada bidang pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah. Dengan *e-Government*, pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam, kapan pun dan dimana pun tanpa harus bertemu langsung dengan petugas. Hal ini tentu saja memberikan kemudahan tersendiri bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan tertentu dengan cepat tanpa harus membuang waktu dengan datang langsung ke lokasi pelayanan. Dengan *e-Government* masyarakat juga tidak memerlukan waktu untuk mengantri.

*e-Government* atau *online government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakat. Dengan *e-Government* ini diharapkan terjadi peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari layanan pemerintahan.

*e-Government* dirancang sebagai tempat terjadinya proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, oleh karena itu masyarakat memegang peranan yang cukup penting di dalam berfungsinya *e-Government*. Kesuksesan *e-Government* bergantung kepada keinginan masyarakat untuk mengadopsi dan menerima inovasi ini.

Beberapa kelebihan dari pelayanan yang berbasis internet adalah sebagai berikut:

1. Transparansi, karena informasi pelayanan dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja dan di mana saja. Informasi yang disajikan berupa jenis layanan yang diberikan, prosedur yang harus dipenuhi, serta yang paling penting adalah adanya informasi tentang biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut.

2. Mengurangi kolusi, karena dengan adanya media layanan secara *online*, masyarakat pengguna jasa tidak perlu lagi bertatap muka dengan petugas pelayanan sehingga mencegah terjadinya kesepakatan-kesepakatan di luar ketentuan yang berlaku.
3. Dengan menggunakan media layanan secara *online*, masyarakat dapat mengetahui besarnya biaya yang diperlukan untuk melakukan jasa pelayanan dan pembayaran dapat dilakukan melalui rekening resmi yang telah tersedia sehingga masyarakat tidak perlu membayar biaya lebih dari ketentuan yang ada. Layanan secara *online* dapat dilakukan selama 24 Jam sehari dan 7 hari dalam seminggu tergantung pada kondisi dan situasi masing-masing individu pengguna jasa.
4. Efisiensi, karena pelayanan yang dilakukan secara *online* akan menghemat penggunaan kertas dan alat tulis kantor lainnya.

(<http://nobericsun.wordpress.com>)

Sebuah proyek penelitian internasional bertajuk *Benchmarking the Information Society in European Regions* (BISER) melakukan survei terhadap penggunaan layanan *e-Government* di 28 wilayah Eropa dan menemukan bahwa secara umum populasi pengguna *e-Government* sangat rendah. Mayoritas masyarakat demi alasan apapun lebih memilih berinteraksi dengan pemerintah menggunakan metode tradisional.

Sebuah survei yang dilakukan oleh PBB pada tahun 2012 menyatakan bahwa nilai IGDI (*e-Government development index*) untuk wilayah Indonesia adalah sebesar 0.4949 untuk skala 0-1 dan Indonesia berada pada ranking ke 97 dari 193 negara. Ini memperlihatkan betapa rendahnya partisipasi masyarakat Indonesia dalam mengadopsi atau menggunakan *e-Government*.

Tabel I-1 Perkembangan peringkat Indonesia dan perbandingannya dengan negara-negara ASEAN

(Sumber : www.unpan.org)

No	Negara	2012	2010	2008	2005	2004	2003
1	Singapore	10	11	23	7	8	12
2	Malaysia	40	32	34	43	42	43
3	Brunei Darussalam	54	68	87	73	63	55
4	Vietnam	83	90	91	105	112	97
5	Philippines	88	78	66	41	47	33
6	Thailand	92	76	64	46	50	56
7	Indonesia	97	109	106	96	85	70
8	Lao People's Dem.Rep	153	151	156	147	144	149
9	Cambodia	155	140	139	128	129	134
10	Myanmar	160	141	144	129	123	126
11	Timor Leste	170	162	155	144	174	169
Catatan : 193 negara (2012), 192 (2010), 192 (2008), 191 (2005), 191 (2004), 191 (2003)							

Tinggi rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengadopsi *e-Government* dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Faktor-faktor tersebut perlu diketahui agar dapat menjadi masukan bagi pemerintah dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengadopsi *e-Government*.

Menyadari manfaat dari *e-Government*, pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan beberapa kebijakan yang berhubungan dengan *e-Government*. Pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategis nasional pengembangan *e-Government* disebutkan tentang hal-hal yang menjadi pertimbangan diimplementasikannya *e-Government* di Indonesia diantaranya adalah :

1. Bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat.
2. Bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-Government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

3. Bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government*.

Instruksi Presiden ini merupakan pedoman bagi semua instansi pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam pelaksanaan *e-Government*. Dengan demikian diharapkan terdapat kesamaan pemahaman, keterpaduan langkah dari seluruh instansi pemerintah dalam mengaplikasikan dan mengembangkan *e-Government*.

Kemudian pada tahun 2004 Departemen Komunikasi dan Informatika juga mengeluarkan enam pedoman yang berisi:

1. standar kualitas dan cakupan layanan, serta pengembangan aplikasi *e-service*,
2. pelembagaan, otoritas, informasi, dan keterlibatan bisnis dalam pengembangan *e-Government*
3. pengembangan *good governance* dan manajemen perubahan
4. pelaksanaan proyek *e-Government* dan penganggaran,
5. standar kompetensi pengelola *e-Government*
6. *blueprint* aplikasi *e-Government* bagi pemerintah pusat dan daerah.

Untuk melengkapi kebijakan mengenai *e-Government*, yang telah diterbitkan sebelumnya, pada tahun 2006 pemerintah, mengeluarkan kebijakan yang berkaitan dengan penggunaan ICT, yang secara tidak langsung memperkuat kebijakan dalam pengembangan *e-Government*. Kebijakannya adalah pembentukan Dewan Informasi dan Teknologi Nasional Komunikasi (DETIKNAS).

*The Waseda University Institute of e-Government* pada tahun 2013 juga mengeluarkan *press release* yang berisi peringkat *e-Government* 55 negara di seluruh dunia. Pada *press release* ini, Indonesia berada pada urutan 40, turun 7 peringkat dari tahun sebelumnya yang berada pada posisi 33. Peringkat Indonesia

ini jauh tertinggal dari negara negara kawasan Asia Tenggara lainnya seperti Singapur yang berada pada urutan pertama, Malaysia yang berada pada urutan 24 dan Brunei Darusalam yang berada pada urutan ke 31. Artinya Indonesia harus lebih kerja keras, agar daya saing kita lebih baik. Hal ini harus mendapat perhatian serius karena untuk mencapai MPE3I (Masterplan Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia ) ICT menjadi salah satu komponen penting.

Badan Pusat Statistik (BPS) bekerjasama dengan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat angka pertumbuhan pengguna internet di Indonesia hingga akhir tahun 2013 sudah mencapai 71,19 juta orang. Survei tersebut dilakukan pada 78 kabupaten/kota di 33 propinsi Indonesia. Jumlah tersebut mengalami kenaikan 13% dari tahun 2012 yang mencatat pengguna internet sebesar 63 juta orang. Berdasarkan fakta ini, sebuah penelitian mengenai penerapan *e-Government* di Indonesia, khususnya Kabupaten Bandung sangat diperlukan, karena kesuksesan sebuah implementasi *e-Government* tidak hanya bergantung pada dukungan pemerintah, tetapi juga keinginan masyarakat untuk menerima dan menerapkan layanan tersebut.

Dalam dokumen Sisfonas disebutkan bahwa kondisi sistem informasi Indonesia saat ini, antara lain :

1. Adanya pulau-pulau informasi. Hal ini disebabkan karena masing-masing institusi pemerintahan memiliki kerangka sistem informasi yang berdiri sendiri.
2. Sistem keamanan tidak memadai dan tidak ada audit. Sistem keamanan yang tidak memadai memungkinkan data-data penting atau rahasia diperoleh oleh pihak-pihak yang tidak berwenang dan dapat mengakibatkan hilangnya rahasia negara. Sedangkan tidak adanya audit berarti tidak ada mekanisme penjaminan kualitas pengembangan dan pengimplementasian sistem informasi di instansi pemerintah.
3. Inkonsistensi data dan informasi. Hal ini diakibatkan oleh tidak adanya mekanisme integrasi sistem informasi. Masih adanya data-data dan

informasi yang berbeda atas sebuah entity yang sama yang dikeluarkan oleh beberapa instansi atau departemen adalah bukti dari inkonsistensi ini.

4. Infrastruktur yang tidak memadai. Hal ini dapat menghambat implementasi sistem informasi bila minim upaya-upaya untuk mensiasati kendala tersebut

(sumber : Hasibuan dan Santoso, *Standardisasi Aplikasi E-Government Untuk Instansi Pemerintah*)

Dalam beberapa tahun terakhir, kita melihat beragam kemajuan *e-Government* di Indonesia. Sebagai contoh, pada lelang pengadaan *online* (*e-procurement*) dan pembayaran pajak yang juga bisa dilakukan secara online dengan memanfaatkan *e-Billing*.

Selain itu, banyak pemerintah daerah juga berlomba memberikan layanan perijinan yang lebih transparan. Bahkan pada tahun 2010, Kota Yogyakarta, sebagai contoh, masuk dalam peringkat lima dunia untuk kemudahan dalam mendapatkan ijin mendirikan bangunan, dibandingkan dengan birokrasi serupa di 183 negara yang disurvei oleh Bank Dunia. Kota Solo mendapatkan penghargaan Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) pada tahun 2012 karena dinilai oleh Kementrian Komunikasi dan Informatika telah mengimplementasikan sarana TIK dengan baik sehingga dapat menjembatani antar pusat dan daerah.

(<http://surakarta.go.id/konten/kota-solo-mendapatkan-penghargaan-e-government>)

Tetapi skor Indonesia masih di bawah rata-rata dunia (0.496). Artinya, secara keseluruhan kecepatan perkembangan *e-Government* Indonesia belum mampu mengejar ketinggalan dari negara-negara lain.

Keberadaan situs *web* merupakan langkah pertama dari implementasi *e-Government*. Kabupaten Bandung sendiri telah memiliki sebuah *website* pemerintahan yang dapat diakses di [www.bandungkab.go.id](http://www.bandungkab.go.id). Pada *website* tersebut masyarakat dapat melihat informasi yang diperlukan dan mengunduh

beberapa dokumen seperti peraturan daerah dll. Pada *website* ini hanya terjadi informasi satu arah, dimana pemerintah hanya mempublikasikan data – data untuk dapat diakses masyarakat.

Penelitian-penelitian terdahulu memberikan wawasan berharga mengenai sisi permintaan penelitian *e-Government*, ada kebutuhan untuk penelitian lebih lanjut di Kabupaten Bandung, Indonesia karena bisa dibilang setiap studi adopsi penerimaan *e-Government* sangat tergantung pada dua aspek. Pertama, kondisi *e-Government* saat ini dan yang kedua tempat di mana penelitian dilakukan.

## I.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana hubungan antar variabel dalam model UTAUT (*privacy, trust, performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, behavioural intention* dan *use behavior* serta variabel moderat *gender* dan *age*)?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan/pemanfaatan layanan *e-Government* oleh *end user* (masyarakat) di Kabupaten Bandung?

## I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui hubungan antara variabel dalam model UTAUT (*privacy, trust, performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, behavioural intention* dan *use behavior* serta variabel moderat *gender* dan *age*)
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan *e-Government* di Kabupaten Bandung.

## I.4 Batasan Penelitian

1. Penilaian dilakukan dengan menggunakan kerangka UTAUT

2. Masyarakat yang menjadi objek penelitian adalah masyarakat Kabupaten Bandung

### **I.5 Manfaat Penelitian**

1. Memberikan informasi kepada pemerintah mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi masyarakat di dalam menerima/memanfaatkan layanan *e-Government*
2. Menjadi bahan masukan bagi pihak pemerintah Kabupaten Bandung dalam rangka pengembangan *e-Government* di masa yang akan datang

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Pada latar belakang dijelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian ini, kemudian dibuat perumusan masalah berdasarkan latar belakang tersebut. Hasil keluaran penelitian dipaparkan pada tujuan penelitian. Sistematika penulisan menjelaskan tahapan dalam penyusunan laporan tugas akhir.

#### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, diantaranya : *e-Government*, UTAUT, SEM. Pada bab ini dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu.

#### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, dan mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data,

merancang analisis pengolahan data.

#### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini berisi mengenai tahap pengumpulan dan pengolahan data pada penelitian ini. Proses pengolahan data dilakukan setelah pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuisioner penelitian. Pengolaha data dilakukan dengan bantuan software SPSS 14.0 dan AMOS 22.

#### **Bab V Analisi Data**

Pada bab ini berisi mengenai pembahasan dari hasil pengumpulan dan pengolahan data.

#### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi mengenai penjelasan kesimpulan pada penelitian yang dilakukan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.

## Bab VI Kesimpulan dan Saran

### VI.1 Kesimpulan

#### VI.1.1 Hubungan Antara Variabel

##### VI.1.1.1 Variabel Yang Signifikan dan Moderatornya

1. *Privacy* (PV) mempunyai pengaruh positif terhadap *Trust* (TR)
2. *Privacy* (PV) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI)
3. *Performance Expectancy* (PE) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI). Dan hubungan ini akan dimoderasi oleh *Age* dan *Gender*. Karena hasil pengujian menunjukkan *Age* dan *Gender* positif mempengaruhi hubungan.
4. *Social Influence* (SI) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) dan hanya akan dimoderasi oleh faktor *Gender*. Faktor *Age* tidak terbukti mempengaruhi hubungan.
5. *Facilitating Condition* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* (UB) dan akan dimoderasi oleh faktor *Gender*
6. *Behavioral Intention* (BI) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* (UB)

##### VI.1.1.2 Variabel Yang Tidak Signifikan dan Moderatornya

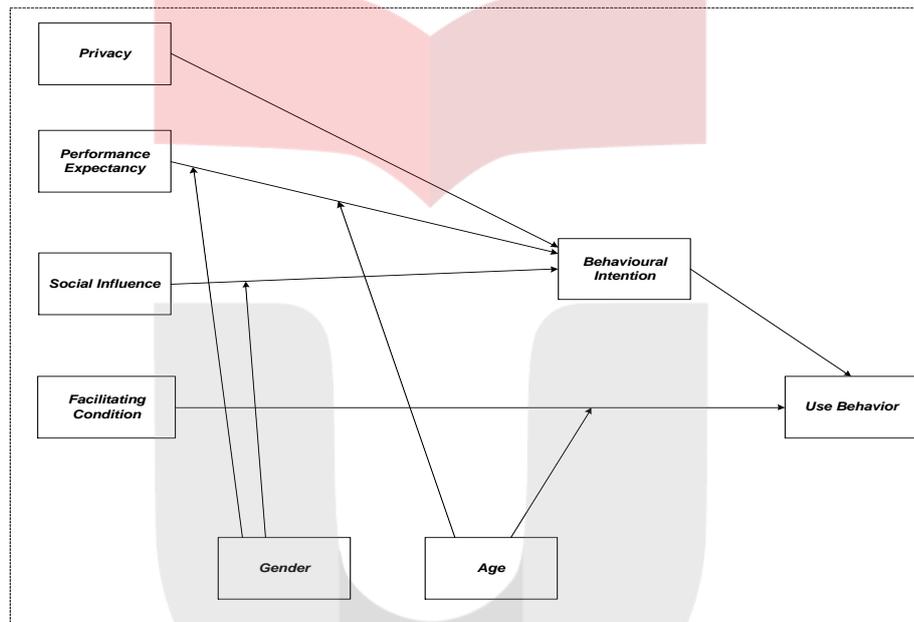
1. *Trust* (TR) tidak signifikan mempengaruhi *Behavioral Intention* (BI) dalam menggunakan layanan *e-Government*
2. *Effort Expectancy* tidak signifikan mempengaruhi *Behavioral Intention* (BI) tetapi hubungan ini tetap bisa dimoderasi oleh faktor *Age* dan *Gender*.

#### VI.1.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi *e-Government* di Kabupaten Bandung

Dari hasil pengolahan data didapatkan faktor yang mempengaruhi adopsi layanan *e-Government* di Kabupaten Bandung adalah tingkat kerahasiaan pengguna dalam menggunakan layanan (*privacy*), tingkat pemahaman masyarakat terhadap kemudahan dalam menggunakan layanan (*performance expectancy*), hubungan

dengan orang-orang disekitar pengguna (*social influence*), ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai untuk menggunakan layanan (*facilitating condition*), dan niat dari pengguna itu sendiri untuk menggunakan layanan *e-Government* secara terus menerus (*behavioral intention*).

Hasil keseluruhan dari penelitian ini dapat dilihat pada Gambar VI-1.



Gambar VI-1 Model Hasil Penelitian

## VI.2 Saran

### VI.2.1 Saran Bagi Pemerintahan Kabupaten Bandung

1. Perlu adanya sosialisasi dari aparat pemerintahan tentang *e-Government* itu sendiri kepada masyarakat.
2. Tampilan aplikasi dari *e-Government* didesain semenarik mungkin dan *user friendly* serta selalu menyajikan informasi penting yang akan membuat masyarakat tertarik itu menggunakannya.
3. Dapat disediakan akses internet gratis untuk masyarakat sehingga masyarakat dapat mengakses layanan *e-Government* dimanapun dan kapanpun.

### VI.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Saran yang diberikan peneliti ditujukan untuk penelitian selanjutnya agar lebih baik lagi. Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Mengelompokkan responden berdasarkan kategori tertentu. Misalnya kategori pelajar, pegawai pemerintahan, wirausahawan, dan lain lain. Agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan lebih mendalam.
2. Kualitas *website* dapat ditambah sebagai salah satu variabel independen pada penelitian selanjutnya.
3. Variabel *trust* pada penelitian ini dijadikan sebagai variabel dependen, untuk penelitian selanjutnya mungkin bisa dijadikan variabel independen. Mengingat sebenarnya hasil dari pengujian terhadap *trust* menunjukkan bahwa variabel ini bisa mempengaruhi penerimaan masyarakat.
4. *Citizen demography* juga bisa ditambahkan menjadi faktor moderasi dalam hubungan antar variabel independen dan dependen.
5. Hubungan antar variabel diukur secara parsial untuk mengetahui apakah nilai yang dihasilkan dari pengukuran secara parsial memiliki perbedaan dengan hasil pengukuran variabel secara bersamaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R. And J. Prasad, "The Role of Innovation Characteristics and Perceived Voluntariness in The Acceptance of Information Technologies". *Decision Sciences*, (28:3), 1997, hal.557-581.
- Ajzen, I. and M. Fishbein, *Belief, attitude, intention and behaviour: an introduction to theory and research*, Addison - Wesley, Reading, MA, 1975.
- AlAwadhi, S., and Morris, A. "The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-Government Services in Kuwait". *Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences*, 2008.
- AlShihi. Hafedh, "Critical Factors in the Adoption and Diffusion of E-Government Initiatives in Oman" Ph.D. dissertation, Faculty of Business and Law., Victoria Univ. 2006.
- Barua. Mithun. (2012) "E-Government Adoption in Government Organization of India", *International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Technologies (IJMP ICT)*, Vol. 3, No.1
- Benchmarking the Information Society: e-Europe Indicators for European Regions [Laporan].- BISER eEurope Regions Benchmarking, 2004.
- Davis, F. D. (1989) "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology", *MIS Quarterly*, Vol.13, No.3, hal. 319-340.
- Ferdinand, Augusty., (2002). "Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam., (2013). "Model Persamaan Struktural : Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 21.0. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Zainal A dan Santoso, Harry B. "Standardisasi Aplikasi E-Government untuk Instansi Pemerintah". [Jurnal]. Depok : Universitas Indonesia.
- Ibna. AUFAR, "Penggunaan Kerangka Technology Acceptance Model Di Dalam Melakukan Penilaian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi E-

- Government Pemko Medan”. Skripsi, Fakultas Teknik., Universitas Sumatera Utara. 2009.
- Indrajit, Richardus Eko., (2002). “Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital”. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- InfoDev and The Center for Democracy and Technology. (2002). “ The E-Government Handbook for Developing Country”.
- Jati, Nugroho Jatmiko dan Laksito, Herry. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem e-Ticket (Studi Empiris Pada Biro Perjalanan di Kota Semarang)”. [Jurnal]. Semarang : Universitas Diponegoro, 2012. - 2 : Vol. 1.
- Kementerian Komunikasi dan Informasi Deputi Bidang Telematika, “*Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*”, Jakarta, Juni 2003.
- Kusnendi, (2008). “Model-Model Persamaan Struktural Satu dan Multigroup Sampel dengan LISREL”. Bandung : Alfabeta.
- Layne, K., & Lee, J., “Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model”, *Government Information Quarterly*, 2001, Vol. 18, No. 2, hal 122 - 136.
- M.E. Alzahrani and R.D. Goodwin, “Towards a UTAUT based Model for the Study of E-government Citizen Acceptance in Saudi Arabia”, *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 2012.
- Shafi. Al- Shafi and Vishanth. Weerakkody, “Factors Affecting E-Government Adoption in The State of Qatar ”, in *European and Mediterranean Conference on Information Systems 2010*, Abu Dhabi, 2009.
- Siahaan, Michael Sonny dan Widodo, Prabowo Pudjo. “Kajian Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Dalam Penggunaan Open Source Software Database Management System : Studi Kasus Universitas Indraprasta PGRI”. [Jurnal]. Jakarta : STMIK Nusa Mandiri.

Sugiarto, D.Siagian, Lasmono T.S. Deny S.O., Teknik Sampling, Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2003

United Nations.(2012). “E-GovernmentSurvey 2012 – E-Governmentfor The People”. Departemen of Economic and Social Affairs [Online]. Available : <http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/#.U7srSqP9xyU>

Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., Davis, F.D.,“User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View”, *MIS Quarterly*, 2003, Vol. 27, No. 3, hal 425 - 478.

Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A., and Rose, Gregory M. (2002) “Encouraging Citizen Adoption of e-Governmentby Building Trust”, *Electronic Markets*, 12(3), hal 157-162.

Waseda University International e-GovernmentRanking 2013 [Laporan]. - Tokyo : The Waseda University Institute of e-Government, 2013.

<http://fathulwahid.wordpress.com/2012/04/13/apa-kabar-e-government-indonesia/>  
(diakses terakhir pada 23 Desember 2013)