

BAB II

KERANGKA TEORI

2.1. *E-Government*

Secara terminologi “*E-Government*” dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah) yang melibatkan *Information and Communication Technology* (ICT), dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan publik yang transparan, dan efektif (Kurniawan, 2006).

Oleh sebab itu, dalam era globalisasi sekarang ini, pengembangan sumber daya manusia (SDM) dapat dipahami sebagai penyiapan individu untuk memikul tanggungjawab yang berbeda atau lebih tinggi dalam organisasi (Priansa, 2014), biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik (Singodimjjo, 2002).

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah suatu prosedur yang berkelanjutan, bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau instansi pemerintah dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya (Stoner, 2004). Selain itu, pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk mengelola bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi (Mathis, 2015).

Pengembangan kapasitas sumber daya manusia SDM lebih khususnya terhadap aparatur pemerintah dilakukan dengan meningkatkan kemampuan

aparatur pemerintah secara terus menerus. Aparatur pemerintah baik sebagai pengembang sistem, pengelola maupun pengguna *electronic Government (e-Government)* merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan dan pengembangan *electronic Government (e-Government)*. Untuk itu, perlu upaya peningkatan kapasitas sumberdaya manusia dan penataan dalam pendayagunaan, dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui jalur pendidikan formal dan non formal maupun pengembangan standar kompetensi yang dibutuhkan dalam pengembangan dan implementasi *electronic Government (e-Gov)*.

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) mencakup aktivitas dan proses yang dimaksudkan memberi dampak terhadap pembelajaran individu maupun organisasi yang mampu meningkatkan pertumbuhan dan efektivitas kinerja seseorang (Stewart & Goldbrick, 2015). Kemudian (Priansa, 2014), tujuan dari pengembangan sumber daya manusia (SDM) adalah :

1. Mampu memenuhi kebutuhan (tuntutan) masyarakat.
2. Mampu menghadapi persaingan dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
3. Mampu menghadapi persaingan dalam tingkat global.
4. Semakin langkanya sumber daya manusia (SDM).

Selanjutnya, terdapat lima kegunaan *e-government* dalam instansi pemerintahan (Nam, 2014), sebagai berikut :

1. Kegunaan layanan, penggunaan layanan transaksional
2. Kegunaan informasi umum, pencarian informasi umum
3. Penyelidikan/riset kebijakan, pencarian informasi yang berhubungan dengan kebijakan-kebijakan pemerintah
4. Partisipasi, keikutsertaan masyarakat dalam pengambilan keputusan
5. *Co-Creation*, menyusun kebijakan, informasi, dan layanan-layanan oleh pemerintah dan warga negara secara bersama-sama.

Kemudian (Muhamad, 2014), telah mendefinisikan bahwa *e-government* berarti penggunaan alat (ICT) untuk memberikan layanan kepada warga. Selanjutnya (Antasari & Yaniartha, 2015), sistem informasi dapat dikatakan sukses apabila sistem tersebut dapat berjalan dengan baik, mudah diterapkan, dan sesuai dengan teknologi yang ada. Sistem informasi dapat diartikan sebagai kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas individu yang menggunakan teknologi tersebut untuk mengolah data menjadi sebuah informasi yang menunjang tujuannya. Sistem informasi dibuat agar dapat menunjang aktivitas setiap tingkatan usaha dalam sebuah organisasi. Istilah *e-Government* berhubungan dengan kemampuan seseorang dalam menggunakan ICT untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan diantara instansi pemerintahan.

Ada beberapa faktor yang menurut penulis dapat membuat kemauan masyarakat untuk berpartisipasi terhadap pelaksanaan sistem *e-Government*

yang dianggap masih rendah, diantaranya sikap (*Attitude*) masyarakat dalam menggunakan fasilitas yang disediakan pemerintah terbilang masih belum nyaman, hal ini dikarenakan kesadaran masyarakat untuk meninggalkan cara lama ke cara baru belum sejalan atau tidak seperti yang diinginkan, selain itu kualitas sumber daya manusia (SDM) yang masih sangat rendah, serta pemahaman masyarakat terhadap ICT masih sangat minim. Kemudian terkait kesadaran masyarakat dalam menggunakan pelayanan berbasis internet ini juga disebabkan dorongan dari pihak luar yang masih kurang, dan sosialisasi yang dilakukan pemerintah setempatpun masih sangat terbatas.

Penerapan *e-Government* ini sendiri juga masih mengalami beberapa kendala. Salah satu penyebab atau kendala dalam penerapan *e-Government* dikarenakan terbatasnya regulasi sebagai payung hukum. Menurut (Lucchi, 2016) salah satu dinamika kemasyarakatan paling penting adalah penggunaan ICT, khususnya internet, secara meluas. Untuk itu hukum (termasuk Hukum Administrasi) bertanggungjawab untuk mengatur penggunaan dan penyalahgunaan ICT serta jangkauan aplikasinya.

Kemudian seperti dikutip dari artikel (Bayu, 2016), oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB), bahwa saat ini belum ada regulasi yang benar-benar menjelaskan secara rinci mengenai mekanisme dalam penerapan *e-Government*, maka perlu adanya kebijakan *e-Government* terpadu yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pada masing-masing lembaga di daerah. Selain itu penerapan *e-government* pada instansi pemerintahan juga belum maksimal, hal ini dikarenakan

terbatasnya tenaga ahli yang tidak kompeten dibidang teknik informatika, kemudian sumber daya manusianya yang terbilang masih sangat minim, serta disebabkan adanya moratorium aparatur sipil negara (ASN) oleh Kementrian PAN-RB.

Selanjutnya, belum terintegrasinya data antar instansi pemerintahan juga masih menjadi kendala, hal tersebut dikarenakan pusat data pada setiap instansi pemerintahan memiliki program satu data dengan format yang berbeda, serta disebabkan sistem anggaran yang kurang memadai, tidak adanya standarisasi infrastruktur, dan minimnya tingkat keamanan terhadap informasi saat ini belum optimal, sehingga sangat rawan diretas saat menerapkan sistem *e-Government* tersebut. Oleh karena itu, pemerintah harus bisa memberikan solusi terkait hal tersebut melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) yang dapat digunakan agar dalam penerapan *e-Government* dapat berjalan maksimal (Bayu, 2016), solusi tersebut diantaranya seperti :

1. Menambah formasi penunjang tenaga ahli dibidang teknik informatika dengan pola rekrutmen sesuai kebutuhan pada instansi pemerintahan terkait.
2. Pengembangan sumberdaya manusia yang mumpuni dibidang tertentu.
3. Percepatan program satu data pada setiap instansi pemerintahan.
4. Pembentukan payung hukum terkait penerapan *e-Government*.
5. Peningkatan keamanan informasi untuk seluruh tingkatan secara berkesinambungan.

6. Serta adanya forum rutin antar instansi pemerintahan untuk membahas lebih lanjut terkait pengembangan dalam penerapan *e-Government*.

Semua produk teknologi pasti memiliki dampak positif dan negatif, termasuk ICT (Pimple, 2014). Hal tersebut sebagaimana telah ditekankan oleh (Lucchi, 2016), yaitu “Kemajuan berkelanjutan dalam inovasi ilmiah dan teknologi sangat penting bagi masyarakat modern. secara historis perkembangan tersebut telah meningkatkan kondisi kehidupan di negara maju dan berkembang. Memahami fungsi dan peraturan mereka berarti menentang hubungan antara sains dan teknologi dan kemampuan masyarakat untuk mengambil manfaat darinya.”

Oleh karena itu (Pimple, 2014), sependapat dengan (Lucchi, 2016), bahwa perlu pemahaman mengenai dampak positif dari teknologi sehingga pengaturan pemanfaatannya mampu berdampak menguntungkan. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, pemanfaatan ICT diyakini lebih banyak sisi positifnya. karena itu, Hukum Administrasi sebagai hukum yang mendasari beroperasinya suatu pemerintahan perlu mendorong pemanfaatan ICT dalam penyelenggraan pemerintahan, termasuk pada pemerintahan daerah.

2.2. *Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)*

Secara umum konsep dasar dari *e-Government Adoption* adalah reaksi individu (*Individual Eraction*) untuk menggunakan ICT sebagai variabel independen, kemudian niat (*Behaviorial Intention*) untuk menggunakan ICT

sebagai variabel perantara, dan penggunaan ICT (*Actual Use*) sebagai variabel independen (Venkatesh *et al.*, 2003)

Beberapa penelitian telah dilakukan studi tentang *e-Government Adoption* yang secara umum terbagi menjadi beberapa tema besar. Pertama yang berkaitan dengan *Organizational Transformation*, dimana kehadiran ICT memberi dampak pada perubahan dalam berorganisasi secara internal maupun pola interaksi antar individu didalamnya maupun dengan cara memberikan pelayanan kepada publik (Zammuto *et al.*, 2007; Aichholzer Sachmutzer, 2000; Nurmandi *et al.*, 2017 Supardal *et al.*, 2017). Kedua, *User Behavior*, yakni berhubungan dengan persepsi atas *e-Government* oleh pengguna yang sudah aktif menggunakan *e-Government*, baik yang bersifat *voluntary* yakni masyarakat umum (Abu-Shanab, 2014; Dwivedi *et al.*, 2017) atau yang bersifat *mandatory* yakni pegawai pemerintah (Batara *et al.*, 2017; Venkatesh, 2003; Venkatesh & Davis, 2002). Dan ketiga *non-user behavior*, yakni berkaitan dengan pengguna yang belum memutuskan untuk menggunakan e-government (Seo & Bernsen, 2016; Mpinganjira, 2015). Dari ketiga kategori diatas studi tentang *non-user behavior* masih relatif terbatas.

Dalam penelitian yang telah dilakukan (Nielsen, 2016), terkait *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA). Telah menyadari kemampuan terbatas dari konsep IS, yang sebagian besar digunakan dalam mengeksplorasi adopsi teknologi dan tidak dapat mempertimbangkan kompleksitas disekitar *e-Government*, ada kebutuhan untuk mempraktekkan teori membangun sebagai bentuk independen dari penelitian dalam adopsi e-

Government, menggunakan IS/teknologi informasi fundamental (IT) teori/model dan konsep (Dwivedi *et al.*, 2017; Rana *et al.*, 2015a, 2016).

Selanjutnya, (Kumar *et al.*, 2016), melakukan penelitian mengenai dampak persepsi menyenangkan terhadap niat menggunakan layanan *mobile-Government*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi menyenangkan tidak berpengaruh terhadap keinginan menggunakan layanan *M-Gov* di Bangladesh dan Amerika Serikat. Kemudian penelitian lain yang dilakukan oleh (Negahban & Chung, 2014), mengenai dampak persepsi menyenangkan terhadap penggunaan fungsi teknologi dalam menunjukkan hasil positif. Semakin tinggi persepsi yang menyenangkan terhadap teknologi, maka semakin tinggi tingkat penggunaan suatu teknologi.

Kemudian (Salleh & Laxman, 2014), dalam melakukan penelitian juga menunjukkan pentingnya faktor sosial dalam hal penerimaan dan penggunaan teknologi informasi dilingkungan guru di Brunei Darussalam. Selanjutnya (Utari, 2015), menyatakan bahwa konstruksi persepsi kemudahan, kepercayaan pada internet, kepercayaan pada pemerintah, kepercayaan pada *e-Government* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan sistem *e-Filling* pada orang yang belum berpengalaman sedangkan persepsi kemanfaatan, kepercayaan pada internet, kepercayaan pada pemerintah, kepercayaan pada *e-Gov* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan sistem *e-Filing* pada orang yang sudah memiliki pengalaman.

Sejumlah model telah dikembangkan oleh *scholar* selanjutnya untuk dapat mengetahui lebih lanjut hal-hal yang menjadi alasan individu untuk

menerima dan menggunakan teknologi serta untuk mengetahui faktor apa saja yang memiliki pengaruh yang signifikan. Lihat tabel berikut :

Tabel 2.1
Teori E-Government Adoption

No	Teori/Model	Construct- (adopsi/modifikasi/sintesa)
1	Theory of Reasoned Action (TRA)	<i>Attitude Toward Behavior.</i> <i>Subjective Norm.</i>
2	Theory of Planned Behaviour (TPB)	<i>Attitude Behavior (TRA).</i> <i>Subjective Norm (TRA).</i> <i>Perceived Behavior Control.</i>
3	Technology Acceptance Model (TAM)	<i>Subjective Norm (TRA).</i> <i>Perceived Usefulness. Perceived Ease of Use</i>
4	Combined TAM and TPB (C-TAM-TPB)	<i>Attitude Toward Behavior (TPB).</i> <i>Subjective Norm (TPB).</i> <i>Perceived Behavior Control (TPB)</i> <i>Perceived Usefulness (TAM).</i>
5	Social Cognitive Theory (SCT)	<i>Outcome Expectations performance.</i> <i>Outcome Expectations Personal. Self-efficaci. Affect. Anxiety.</i>
6	Model of PC Utilization (MPCU)	<i>Job-Fit. Complexity. Long term</i> <i>Concequences. Affect Towards Use. Social</i> <i>Factor. Facilitating Conditions.</i>

No	Teori/Model	Construct- (adopsi/modifikasi/sintesa)
7	Decomposed Theory of Planned Behaviour (DTPB)	<i>Attitude (TRA/TAM). Subjective Norm (TPB). Perceived Behavior Control (TAM). Perceived Ease of Use (TAM). Perceived Usefulness (TAM). Compatibility (IDT). Resource Facilitating Conditions.(MPCU). Technology Facilitating Conditions (MPCU). Self-efficacy (SCT).</i>
8	Extension of Technology Acceptance Model (TAM2)	<i>Image diadopsi dari IDT. Perceived Usefulness diadopsi dari TAM. Job Relevance dimodifikasi dari MPCU. Result Demonstrability diadopsi dari IDT. Subjective Norm diadopsi dari TPB.</i>
9	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	<i>Performance Expectancy. Effort Expectancy. Social Influence. Facilitating Conditions. (Sintesa dari TRA, TPB, TAM, MPCU, MM, SCT, TAM2 dan DOI/IDT).</i>
10	Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)	<i>Performance Expectancy (UTAUT). Effort Expectancy (UTAUT). Social Influence (UTAUT). Facilitating Conditions (UTAUT). Hedonic Motivation. Prive Value. Habit.</i>
11	Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)	<i>Performance Expectancy. Effort Expectancy. Social Influence. Facilitating Conditions. Anxiety. Attitude. Behavioral Intention.</i>

No	Teori/Model	<i>Construct-</i> (adopsi/modifikasi/sintesa)
12	Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2)	<i>Performance Expectancy (UTAUT). Effort Expectancy (UTAUT). Social Influence (UTAUT). Facilitating Conditions (UTAUT). Hedonic Motivation. Price Value. Habit.</i>
13	Government Adoption Model (GAM)	<i>Availability of Resources (MPCU). Computer Self Efficacy (SCT). Perceived Compability (IDT). Perceived Image (IDT). Perceived Ability to Use (TAM, MPCU). Perceived Information Quality (D&M). Perceived Functional Benefit (TAM, IDT). Perceived Uncertainty (SCT, TRUST). Perceived Privacy (SCT, TRUST). Perceived Service Response (SCT, MPCU). Perceived Trust.</i>
14	Unified Model of Electronic Governmen Adoption (UMEGA)	<i>Performance Expectancy. Effort Expectancy. Social Influence. Facilitating Conditions. Perceived Risk. Attitude. Behavioral Intention.</i>
15	Extended IS Success Model (D&M Model 2)	<i>Attitude diadopsi (TRA/TPB). System Quality (D&M). Top Management Support. User Experience. User Participation. User Training User Satisfaction. System Use.</i>
16	Trust in Government (TiG)	<i>Trust in Government. Trust in Technology. Quality Information. Familiarlity with Internet Privacy and Security Concern.</i>
17	Expected Benefit	<i>Expected Benefit.</i>

Sumber : Data diambil dari beberapa artikel dan Jurnal, (Kurfali, 2017; Venkatesh *et al.*, 2003a; Dwivedi *et al.*, 2017; Lean, 2008; Venkatesh *et al.*, 2012; Rana *et al.*, 2012; Lai, 2017; Shareef *et al.*, 2011; Kuo, 2012).

Pada tabel 2.1 di atas adalah teori *e-Government Adoption* yang diadopsi dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA). Selanjutnya penjelasan singkat dari beberapa teori/model tersebut sebagai berikut :

1. *Theory of Reasoned Action* (TRA)

Theory of Reasoned Action (TRA) berasal dari psikologi sosial, TRA adalah salah satu teori yang paling mendasar dan berpengaruh pada perilaku manusia. Teori ini telah banyak digunakan sebagai model perilaku yang dapat diprediksi dan atau untuk mengetahui niat perilaku (Ajzen & Fishbein, 1980).

2. *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan (Davis, 2000), menyatakan bahwa sebagai adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) untuk memodelkan penerimaan terhadap pengguna sistem. Tujuan dari model ini adalah untuk memberikan penjelasan tentang faktor penentu penggunaan teknologi di berbagai komputer.

Terdapat dua kegunaan yang sangat spesifik pada TAM yaitu, kegunaan yang dirasakan dan Persepsi kemudahan terhadap perilaku untuk menggunakan sistem. Kegunaan didefinisikan sebagai probabilitas subjektif dari calon pengguna yang akan menggunakan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerja dalam konteks organisasi. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada tingkat dimana calon pengguna

berharap untuk menggunakan sistem agar dapat menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai target yang diupayakan (Davis *et al.*, 2002)

3. *Extended Technology Acceptance Model (TAM2)*

Dengan menggunakan TAM sebagai titik awal, *Extended Technology Acceptance Model (TAM2)* menggabungkan konstruksi teoritis tambahan yang mencakup proses pengaruh sosial (norma subyektif, kesukarelaan, dan gambar) dan proses instrumental kognitif (relevansi pekerjaan, kualitas keluaran, hasil yang ditunjukkan, dan persepsi kemudahan penggunaan). Kedua jenis proses ditemukan secara signifikan mempengaruhi penerimaan pengguna. TAM2 memperluas TAM dengan menunjukkan bahwa norma subyektif memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan di atas kegunaan yang dirasakan dan persepsi kemudahan untuk penggunaan sistem wajib (tetapi tidak sukarela) (Venkatesh & Davis, 2002). Model ini adalah salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian teknologi adopsi.

Dari berbagai model mengenai penerimaan *User* terhadap teknologi yang ada, *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah model yang paling sering digunakan (Shin 2009; Lee *et al.*, 2010).

4. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah perpanjangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang diperlukan oleh keterbatasan model asli dalam menangani perilaku, dimana orang memiliki kontrol yang tidak lengkap

bahkan, TPB berbeda dari TRA disamping kontrol perilaku yang dirasakan. Kontrol perilaku yang dirasakan mengacu pada persepsi orang tentang kemudahan atau kesulitan yang terkait keterlibatan dalam perilaku yang menarik. Dalam teori ini, kontrol perilaku yang dirasakan berkaitan dengan niat perilaku yang dapat digunakan secara langsung untuk memprediksi pencapaian perilaku dalam menggunakan sistem. TPB telah berhasil diterapkan dalam memahami penerimaan individu dan berbagai teknologi (Harroson *et al.*, 1997; Mathieson, 1991; Taylor & Tood, 1995).

5. *Decomposed Theory of Planned Behavior (DTPB)*

Decomposed Theory of Planned Behavior (DTPB) (Taylor & Tood, 1995), adalah versi alternatif dari model *Theory of Planned Behavior (TPB)* dengan struktur keyakinan yang membusuk. Sikap (*attitude*), normatif, dan kontrol keyakinan dalam model ini didekomposisi menjadi kontruk keyakinan multidimensi. Dengan keyakinan yang membusuk, hubungan harus menjadi lebih jelas dan mudah dimengerti.

Selain itu, dekomposisi dapat memberikan serangkaian keyakinan yang stabil, yang dapat diimplementasikan dalam berbagai pengaturan. Akhirnya, dengan berfokus pada keyakinan khusus, model ini menjadi lebih signifikan secara manajerial, menunjuk pada faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi adopsi dan penggunaan. DTPB memiliki berbagai manfaat yang sama yang terkait dengan TAM. Namun model ini berbeda dari TAM karena lebih kompleks, karena memperkenalkan sejumlah besar faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan. Oleh karena itu, DTPB harus memberikan

pemahaman yang lebih lengkap tentang penggunaan ICT dibandingkan dengan model kesengsaran lainnya, seperti TAM (Taylor & Tood, 1995).

6. *Social Cognitive Theory (SCT)*

Social Cognitive Theory (SCT) adalah salah satu teori terkuat perilaku manusia untuk mempelajari penggunaan komputer (Bandura 1986; Compeau & Higgins, 1995), tetapi sifat model dan teori yang mendasari memungkinkannya untuk diperluas ke penerimaan dan penggunaan terhadap *Information and Communication Technology (ICT)* secara umum (Compeau & Higgins, 1995).

7. *Diffusion of Innovation (DOI)/Innovation Theory (IDT)*

Menurut (Rogers, 1995) DOI telah digunakan sejak tahun 1960 untuk mempelajari sejumlah inovasi, mulai dari peralatan pertanian hingga inovasi organisasi (Thornasky & Klein, 1982). Model ini adalah salah satu model paling populer yang digunakan untuk penelitian SI/TI untuk menggambarkan penggunaan teknologi adopsi baru. Difusi didefinisikan sebagai proses dimana inovasi dikomunikasikan kepada anggota masyarakat dengan menggunakan saluran tertentu (Rogers, 1995). Sesuai DOI, tingkat difusi dipengaruhi oleh manfaat relatif, kompleksitas, kompatibilitas, kemampuan eksperimental, dan observabilitas. Sedangkan IDT dikembangkan oleh (Moore & Benbasat, 1991), yang menyesuaikan atribut inovasi yang disajikan dalam pekerjaan dan ditingkatkan dalam satu set variabel yang dapat digunakan untuk mempelajari perilaku individu terkait penerimaan teknologi.

8. Government Adoption Model (GAM)

Government Adoption Model (GAM) dari penelitian pertama yang ditelusuri ialah Teori *Government Adoption Model (GAM)* yang selanjutnya dikembangkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang membuat masyarakat mengadopsi *e-Government* tergantung dari tingkat kematangan yang terdapat layanannya. GAM membagi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi *e-Government* menjadi lima kategori yaitu, (1) *Attitude to Use* (2) *Ability to Use* (3) *Assurance to Use* (4) *Adherence to Use* dan (5) *Adaptability to Use*.

9. Trust in Government (TiG)

Secara teoritis, pendekatan *cultural perspective* menjelaskan bahwa kepercayaan masyarakat bermula dari kepercayaan interpersonal yang terbentuk selama kehidupan dan kemudian membentuk kepercayaan individu terhadap pemerintah (Inglehart, 1997; Putnam, 1993). (Mayer *et al.*, 1995), mendefinisikan kepercayaan secara umum sebagai kesediaan bagi satu pihak untuk menjadi rentan terhadap perilaku pihak lain, berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan perilaku yang baik bagi dirinya tanpa perlu diawasi dan dikendalikan.

Terdapat dua hal yang membentuk kepercayaan secara umum yaitu kesediaan untuk merasa rentan dan penilaian terhadap orang lain. Kedua hal ini selanjutnya menjadi komponen kepercayaan interpersonal yaitu *trust* dan *trustworthiness*. *Trust* secara umum dalam kepercayaan interpersonal terkait dengan penerimaan individu terhadap kerentanan atas dirinya. *Trust* muncul

pada situasi dimana individu menerima hasil yang tidak pasti yaitu kemungkinan adanya *reciprocity* atau *betrayal*. Kemungkinan yang dimaksud adalah individu akan berada pada situasi dimana dirinya bergantung kepada orang lain dan hasil kebergantungannya dapat menguntungkan bagi dirinya sesuai atas kepercayaan (*reciprocity*) atau tidak menguntungkan dan tidak sesuai dengan kepercayaan (*betrayal*). Selanjutnya, *trustworthiness* yang sering diteliti bersamaan dengan *trust* dianggap menjadi komplement natural dari *trust* dalam konteks kepercayaan interpersonal. Hal ini dikarenakan kepercayaan interpersonal tidak terlepas dari ekspektasi atas pihak lainnya (Evans & Refelle, 2008).

10. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

UTAUT merupakan pengembangan dari model yang dikembangkan (Venkatesh et al., 2003), dengan mengulas dan mengidentifikasi delapan model teori utama yang menjelaskan penerimaan teknologi oleh pengguna (Schik, 2009). Kedelapan teori tersebut antara lain *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Commbined TAM and TPB*, *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Socil Cognitive Theory* (SCT).

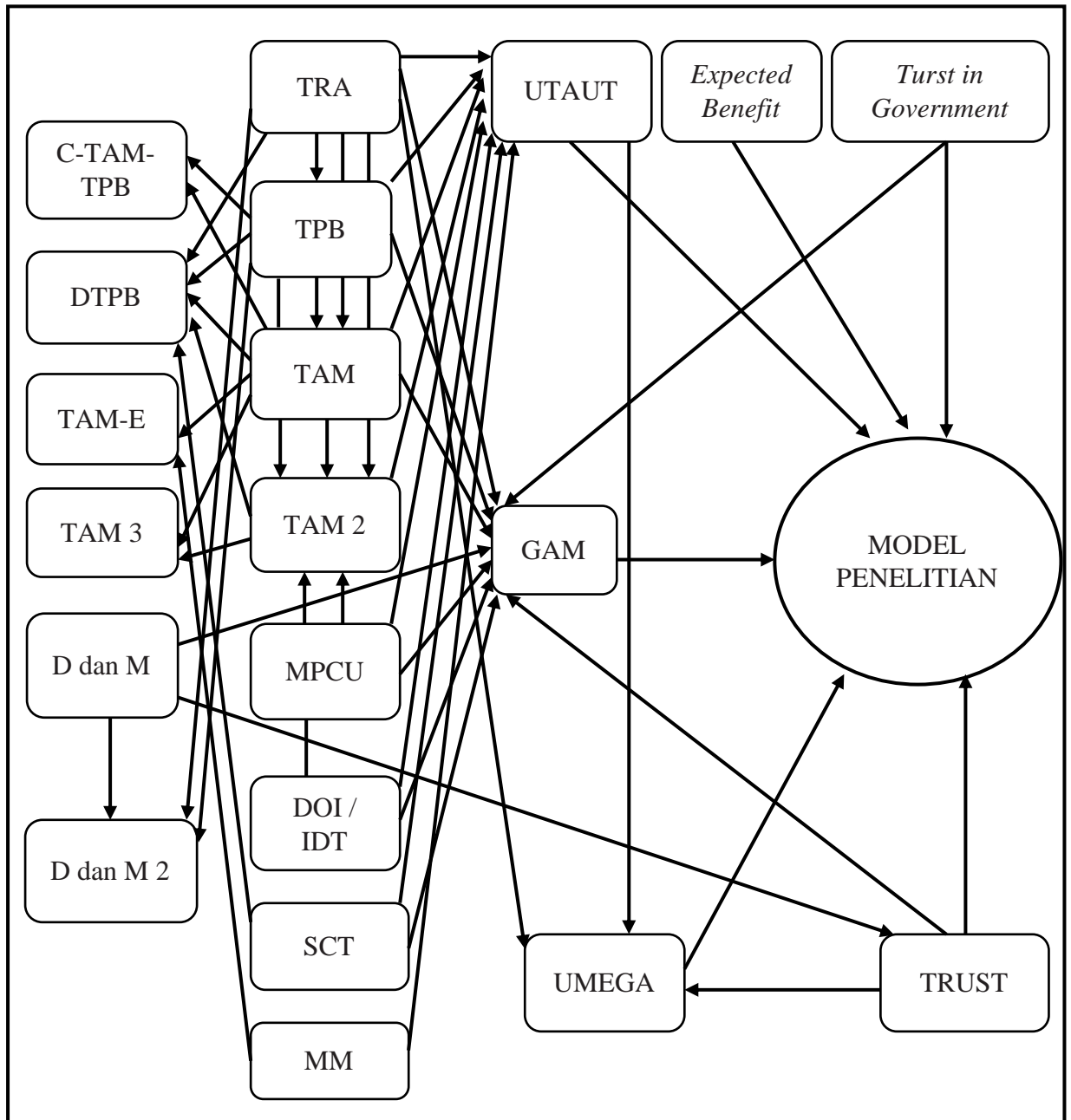
Model UTAUT menunjukkan bahwa *Behavioral Intention* dipengaruhi secara langsung oleh faktor-faktor seperti *Performnce Expectancy*, *Effort Expectancy* dan *Social Influence*, sedangkan *Use Behavior* dipengaruhi oleh *Facilitating Condition* dan *Behavioral Intention*. Model tersebut juga terdiri

dari empat moderator variabel yaitu gender, age, experience dan voluntariness of use (Venkatesh., 2003). Model UTAUT merupakan model yang paling cocok untuk menjelaskan perilaku penerimaan konsumen akan layanan berbasis teknologi. UTAUT mampu menjelaskan 70% variasi pada minat penggunaan teknologi, nilai yang lebih tinggi dibandingkan delapan model sebelumnya.

Dari beberapa model teori *e-Government Adoption* yang ada dianggap belum stabil, tidak konsisten, serupa satu dengan yang lain bahkan beberapa diantaranya saling bertolak belakang (George, 2012). Kemudian pandangan yang sama juga yg disampaikan (George & Dwivedi, 2017) yang berpendapat bahwa beberapa teori yang ada, dinilai masih menyulitkan bagi para pengambil kebijakan maupun peneliti untuk memilih teori mana yang dianggap paling kompatibel. Dengan kata lain sampai sejauh ini belum ada teori *e-Government Adoption* yang dianggap mumpuni dan oleh karena itu peluang untuk memodifikasi atau mengembangkan masih sangat terbuka.

Selanjutnya, hubungan antar model bukan hubungan sebab akibat, namun hubungan karena terdapat adanya kemiripan atau duplikasi variabel antar model yang satu dengan lainnya sebagaimana dijelaskan pada gambar berikut :

Gambar 2.1
Hubungan Antar Model/Teori



Pada gambar 2.1 di atas merupakan perpaduan dan hubungan antar teori/model. Penulis menggunakan modifikasi dan sintesa dari beberapa model yang bersifat *unified* seperti UTAUT (Venkatesh *et al.*, 2003), UMEGA (Ayu

2014; Dwivedi *et al.*, 2017) ditambah *Trust* (Abu-Shanab, 2014; Shareef & Dwivedi, 2011) dan *Expected Benefit* (Kuo, 2012). Adapun variabel yang akan digunakan untuk melakukan analisis terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan sistem *e-Government* antara lain : (1) *Expected Benefit* (EB), (2) *Complexity of Use* (CU), (3) *Social Influence* (SI), (4) *Trust Factor* (TF), dan (5) *Supporting Factor* (SF).

Terdapat beberapa perspektif dalam melihat *e-government adoption* antara lain yaitu perspektif perilaku, organisasi, teknologi, sosial, pemasaran, budaya, dan ekonomi. Ketujuh perspektif tersebut saling berhubungan. Meskipun demikian pada tulisan ini akan ditekankan pada perspektif perilaku (Shareef & Dwivedi, 2011).

2.3. Faktor yang memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis elektronik (E-Gov)

1. *Expected Benefit*/Manfaat yang Diharapkan (EB)

Studi yang dilakukan oleh (Kuo, 2012), *Expected Benefit* merupakan salah satu yang berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* (BI). *Expected Benefit* merupakan pandangan bahwa orang menggunakan *e-Government* akan mendapatkan keuntungan tertentu yang diharapkan. Seseorang akan terdorong untuk menggunakan *e-Government* karena memiliki harapan rasional untuk mendapatkan keuntungan tertentu.

Kemudian (Kuo, 2012), menambahkan bahwa pada prinsipnya perilaku individu dipengaruhi oleh alasan yang logis terhadap harapan mendapat

keuntungan atau tidak. Keuntungan tersebut bisa berhubungan dengan keuangan (*monetary*) maupun hal-hal diluar persoalan non-keuangan (*non-monetary*). Dengan kata lain makna keuntungan tidak hanya pada peningkatan peforma kerja namun juga bisa lebih luas kepada masyarakat yang berhubungan dengan efektifitas dan efisiensi pelayanan (Bertot, Jaeger, & Grimes, 2011; Ray *et al.*, 2012).

Menurut (Shareef & Dwiviedi, 2011), bahwa dalam konteks pelayanan publik, layanan *e-Government* memberikan keuntungan kepada masyarakat antara lain proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, tidak berbelit-belit, biaya yang lebih murah dan dapat diakses dari manapun sepanjang ada koneksi internet. Dalam pelayanan konvensional layanan pemerintah hanya dapat dilakukan dengan mendatangi kantor pemerintahan. Maka dengan adanya *e-Government* ini beberapa layanan dari pemerintah dapat diakses dengan mudah dari mana saja dan kapan saja. Hal ini memberi keuntungan khususnya bagi masyarakat yang berada ditempat yang jaraknya cukup jauh dari kantor pemerintahan.

Pada penelitian ini *Expected Benefit* dimodifikasi dan didefinisikan ulang dari *Performance Expectancy*. (Venkatesh, 2003), yaitu memiliki pandangan yang hampir sama terkait harapan akan mendapatkan manfaat atau keuntungan (Kuo, 2012). *Performance expectancy* merupakan kinstruk UTAUT yang ditujukan untuk mengukur tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu sistem dapat membantu orang tersebut dalam mencapai kinerja pekerjaannya (Venkatesh *et al.*, 2003). *Performance*

expectancy merupakan variabel yang dapat disebut sebagai kemampuan untuk memperoleh manfaat yang signifikan setelah menggunakan sebuah sistem (Adenan, 2015).

Tabel 2.2.
Expected Benefit

No	<i>Constructs</i>	Definisi
1	<i>Perceived Usefulness</i> (TAM/TAM2) dan C-TAM-TPB	Pandangan bahwa menggunakan ICT akan meningkatkan performa kerja individu.
2	<i>Extrinsic Motivation</i> (MM)	Pandangan bahwa ingin melakukan sebuah aktivitas tertentu karena akan mendapatkan nilai lebih seperti akan mendapatkan promosi, peningkatan performa kerja serta mendapatkan bayaran yang layak.
3	<i>Job-fit</i> (MPCU)	ICT memiliki kapabilitas untuk meningkatkan performa kerja individu.
4	<i>Outcome Expectations</i> (SCT)	Hasil yang diharapkan dari melakukan aktivitas tertentu. Hasil yang diharapkan dikelompokkan menjadi dua yaitu yang berhubungan dengan peningkatan performa pekerja dan target yang bersifat pribadi (<i>Goals</i>).

Sumber : dimodifikasi dari *performance expectancy* (Venkatesh *et al.*, 2003; Adenan, 2015)

2. Complexity of Use/Kompleksitas Penggunaan (CU)

Menurut (Suratini *et al.*, 2015), dalam penelitiannya mengemukakan bahwa, *Complexity of Use* dapat didefinisikan sebagai pandangan bahwa cara penggunaan *e-Government* yang mudah atau tidak rumit. pada umumnya tujuan dimanfaatkannya sistem informasi (*e-Government*) pada suatu organisasi lebih menekankan pada tingkat pengurangan terjadinya kesalahan dalam proses kebijakan. Selain memerlukan informasi yang akurat dalam pengelolaan data, sistem informasi yang tersedia juga memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

Construct ini dimodifikasi dari *Effort Expectancy* (Venkatesh, 2003), yang mendefinisikan *Effort Expectancy* sebagai tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem. *Effort Expectancy* dibangun dari tiga *construct* yang memiliki kemiripan makna yang berhubungan dengan kadar kerumitan atau kadar kemudahan dalam menggunakan *e-Government* yaitu *Perceived Ease of Use* (TAM/TAM2), dan *Ease of Use* (IDT). *Construct* ini menegaskan bahwa kemudahan dan cara dalam mengaplikasikan *e-Government* berpengaruh terhadap niat (*intention*) individu untuk menggunakan sistem tersebut.

Effort Expectancy mengacu pada seberapa mudah seseorang berfikir dalam menggunakan sebuah sistem (Adenan, 2015). *Effort Expectancy* merupakan representasi dari tiga konstruk antara lain *Consciousness of Easy to Use* (*Technology Acceptance Model*), *Systematic Complexity* (*Model of Personal Computer Utilization*) dan *Operating Simplicity* (*Innovation Diffusion Theory*) (Adenan, 2015; Venkatesh et al., 2003).

Dalam keberhasilan menerima sebuah teknologi, (Adenan, 2015), menyebutkan bahwa desain sebuah sistem seperti *platform* virtual dapat memungkinkan pengguna untuk menavigasikannya dengan mudah atau tidak. (Davis, 1989) dalam (Chang, 2012), menemukan bahwa sebuah aplikasi dapat diterima oleh penggunanya ketika sebuah aplikasi tersebut mudah digunakan.

Tabel 2.3.
Complexity of Use

No	<i>Constructs</i>	Definisi
1	<i>Perceived Ease of Use</i> (TAM/TAM2)	Kepercayaan individu bahwa menggunakan ICT adalah mudah (<i>free of effort</i>).
2	<i>Complexity</i> (MPCU)	Pandangan bahwa pemanfaatan ICT mudah dipahami dan relatif tidak sulit.
3	<i>Ease of Use</i> (IDT)	Pandangan bahwa menggunakan inovasi ICT mudah digunakan.

Sumber : dimodifikasi dari *Effort Expectancy* (Venkatesh *et al.*, 2003; Suratini *et al.*, 2015; Davis, 1989; Adenan, 2015)

3. Social Influence/Pengaruh Sosial (SI)

Menurut (Venkatesh *et al.*, 2003), *Social Influence* merupakan tingkat dimana seseorang menganggap dirinya penting untuk orang lain dan meyakinkan dirinya dalam menggunakan sistem baru. *Social Influence* mengacu pada perasaan seseorang untuk merasa bahwa orang yang penting untuk dirinya berpikir bahwa dia harus menggunakan sebuah aplikasi (Venkatesh & Davis, 1996; Adenan, 2015).

Kemudian (Venkatesh *et al.*, 2013), melaporkan hasil temuannya bahwa *Social Influence* mempengaruhi *Behavioral Intention*. Sebagian besar studi empiris juga menemukan hasil yang serupa (Setterstrom, 2010; Dasgupta, 2017; El-Gayar, 2016; Foon, 2014; Marchewka, 2007; Oswari, 2018; Sedana, 2014; Sundaravej, 2017; Wang, 2016; Chi Yang, 2017; Jairak, 2018). Namun (Sharma, 2014), menemukan pengaruh negatif antara *Social Influence* dan *Behavioral Intention*, sedangkan (Chi Yang, 2017), mendapatkan temuan yang sebaliknya, bahwa *Social Influence* tidak mempengaruhi *Behavioral Intention*.

Social Influence merupakan representasi dari dua *construct* sebelumnya yang dimodifikasi dengan menggabungkan tiga *construct* yang memiliki kemiripan makna antara lain *subjective norm* (TPB/DTPB,C-TAM-TPB dan TAM2), *social factor* (MPCU) dan *image* (IDT).

Hal yang menjadi catatan bahwa pengaruh tidak hanya timbul dari lingkaran yang dekat dengan individu namun juga bisa dari komunitas yang lebih luas baik riil maupun maya (*citizen* atau *netizen*). Sebuah sistem aplikasi yang berhubungan dengan layanan publik, yang memiliki reputasi yang bagus bisa menjadi viral dan kemudian dapat mempengaruhi *Behaviora Intention* seseorang untuk menggunakannya.

Tabel 2.4.
Social Influence

No	<i>Constructs</i>	Definisi
1	<i>Subjective norm</i> (TPB/DTPB, C-TAM-TPB dan TAM2)	Pandangan bahwa orang yang penting disekelilingnya mendukung untuk menggunakan layanan <i>e-Government</i> .
2	<i>Social Factor</i> (MPCU)	Internalisasi individu terhadap kebiasaan/kultur bersama atau kesepakatan kelompok.
3	<i>Image</i> (IDT)	Pandangan bahwa pemanfaatan ICT tertentu dapat meningkatkan citra diri dalam strata sosial.

Sumber : (Venkatesh *et al.*, 2003; Venkatesh & Davis, 2013; Hartwick & Barki, 1994; Karahanna & Straub, 1999; Adenan, 2015)

4. Trust Factor/Faktor Kepercayaan (TF)

Studi yang dilakukan (Abu-Shanab, 2014), ditemukan bahwa *Trust Factor* memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan *e-government*, artinya semakin tinggi kepercayaan terhadap pemerintah dan ICT berpengaruh terhadap peningkatannya. Oleh karena itu, *Trust Factor* didefinisikan sebagai pandangan bahwa hasil penggunaan *e-government* dapat diprediksi dan dapat dipercaya. *Construct* ini dimodifikasi dari *Trust in e-Government* (TieG), (Abu-shanab, 2014), yang memiliki beberapa *Construct* yaitu *Trust in Technology* (TiT), *Trust in Government* (TieG), *Information Quality* (IQ), *Privasi and Security Concerns* (P&SC).

Beberapa penelitian lain juga menyampaikan bahwa *trust* berkaitan dengan tinggi rendahnya tingkat penggunaan sebuah sistem *e-Government*. Setidaknya terdapat beberapa alasan mengapa pemanfaatan *e-Government* rendah yang berhubungan dengan instansi, hambatan sosial-ekonomi, tingkat kesulitan penggunaan, isu keamanan, dan salah satunya yaitu kurangnya rasa kepercayaan (*trust*) (Gracia & Casalo Arino, 2015; Savoldelli *et al.*, 2013).

Pada prinsipnya pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang baik dan merata kepada seluruh warganya. Maka hal yang perlu disadari bahwa masyarakat menuntut adanya pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas diseluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif (Haryatmoko, 2016).

Tabel 2.5.
Trust Factor

No	<i>Constructs</i>	Definisi
1	<i>Trust in Technology</i> (TiT)	Tingkat kepercayaan terhadap penggunaan internet.
2	<i>Trust un Government</i> (TiG)	Tingkat kepercayaan terhadap kinerja pemerintah.
3	<i>Information Quality</i> (IQ)	Informasi yang disediakan cukup komperhensif, akurat, dan terkini.
4	<i>Familiarty With electronic sites and the internet</i> (PWI)	Berhubungan dengan pengetahuan dan pengalaman menggunakan internet.
5	Privacy and security concerns (P&SC)	Pandangan bahwa data dan informasi yang bersifat pribadi tersimpan dengan aman.

Sumber : (Barua, 2012; Abu-Shanab & Al-Azzam, 2012; Abu-Shanab, 2014; Seo & Bernsen, 2016; Carter, 2008; Calter & Belanger, 2005; Schaupp & Carter, 2010; Mpinganjira, 2015).

5. *Supporting Factor*/(Faktor Pendukung (SF))

Supporting Factor merupakan *Construct* yang dimodifikasi ulang dari *Facilitatin Condition* (Venkatesh *et al.*, 2003), dimaknai sebagai ketersediaan dukungan infrastruktur yang menjamin pemanfaatan sistem, dan didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang sejauhmana infrastruktur organisasi dan teknis yang ada termasuk jangkauan jaringan dan ketersediaan perangkat untuk menjadikan seseorang menerima sebuah teknologi yang dapat mendukung sistem tertentu (Thompson *et al.*, 1991; Venkatesh *et al.*, 2003; Ayu, 2014).

Construct ini bersifat sintesa dan merupakan penggabungan dari *Perceived Behavioral Control* (TPB/DTPB,C-TAM-TPB), *Facilitating Conditions* (MPCU), dan *compatibility* (IDT). Menurut riset yang dilakukan oleh (Dwivedi *et al.*, 2017), menyatakan bahwa *Facilitating Conditions* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*. (Dwivedi *et al.*, 2017), melakukan modifikasi dari model UTAUT yang sebelumnya disampaikan oleh (Venkatesh *et al.*, 2003), dengan menambah *construct perceived risk, attitude*, meniadakan variabel moderator.

Tabel 2.6.
Supporting Factor

No	<i>Constructs</i>	Definisi
1	<i>Perceived Behavioral Control</i> (TPB/DTPB), C-TAM-TPB)	Tidak adanya kendala yang berada diluar jangkauan, terkait dengan fasilitas pendukung.
2	<i>Facilitating Conditions</i> (MPCU)	Berhubungan dengan dukungan yang berhubungan dengan masalah computer baik <i>Hardware</i> maupun <i>Software</i> .

No	<i>Constructs</i>	Definisi
3	<i>Compatibility</i> (IDT)	Pandangan bahwa inovasi yang ada norma, kebutuhan dan pengalaman.

Sumber : dimodifikasi dari *Facilitating Conditions* (Venkatesh *et al.*, 2003; Thompson *et al.*, 1991; Ayu, 2014; Venkatesh & Davis, 1996; Adenan, 2015)

Definisi terkait tingkatan seorang individu dalam menerima sebuah teknologi berdasarkan dukungan fasilitas yang diberikan oleh organisasi dan perangkat teknis yang mendukung penggunaan sebuah sistem (Venkatesh & Davis, 1996; Adenan, 2015). Selanjutnya, esensi dasar yang telah dibentuk oleh pemerintah *electronic Government (e-Government)* adalah memfasilitasi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam program pemerintahan yang rutin. Kesiapan untuk menuju keberhasilan *electronic Government (e-Government)* berkaitan dengan beragam faktor infraksruktur didalamnya seperti, infrastruktur sistem data, infrastruktur legal/hukum, infrastruktur kelembagaan, infrastruktur SDM, infrastruktur teknologi, dan kepemimpinan serta pemikiran strategis.

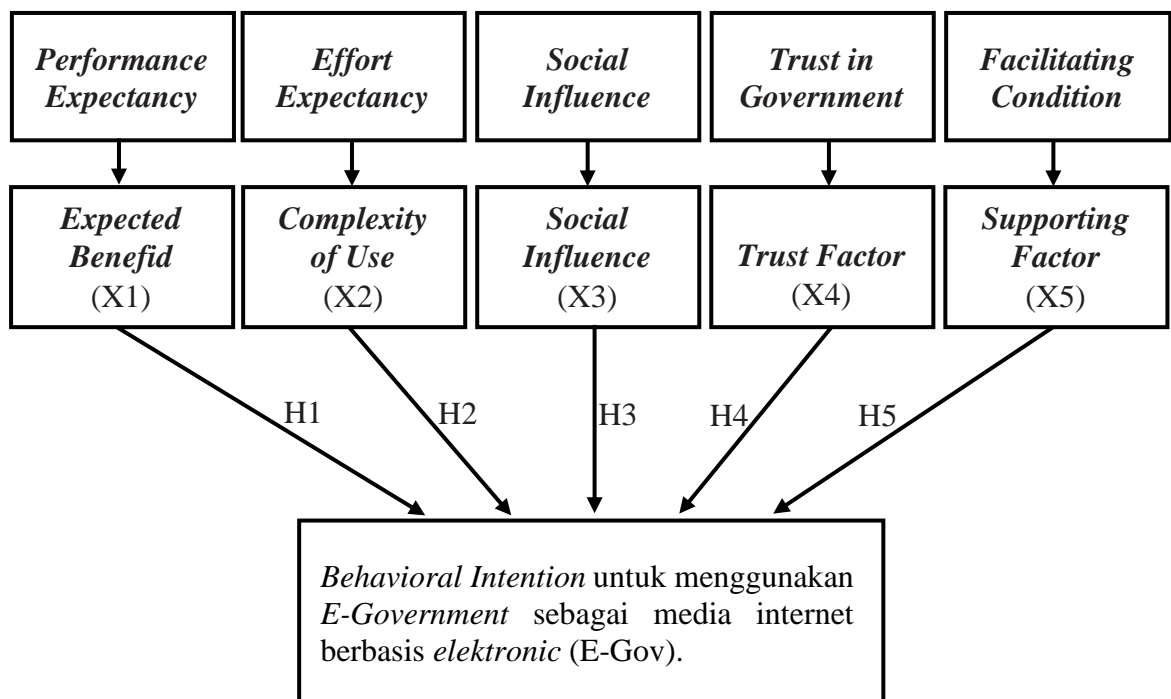
2.4. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sebuah model kerangka konseptual teoritis yaitu UMEGA. Selanjutnya penulis memodifikasi dengan teori sebelumnya (UTAUT), yang memiliki hubungan korelasi yang sama yaitu, *Expected Benefit* (EB), *Complisity of Use* (CU), *Social Influence* (SI), *Trust Factor* (TF), dan *Supporting Factor* (SF) yang memiliki pengaruh

terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov).

Berdasarkan teori yang telah dikemukakan di atas, maka berikut dapat dibuat kerangka konseptual sebagai berikut :

Gambar 2.2
Bagan Kerangka Konseptual



Sumber : dimodifikasi dari (Venkatesh *et al.*, 2003a; Ayu, 2014 & Dwivedi *et al.*, 2017; Abu-Shanab, 2014; Shareef & Dwivedi, 2011)

2.5. Hipotesis Penelitian

H1. *Expected Benefit* (EB)/(X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov)/(Y).

H2. *Complexity of Use* (CU)/(X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *electronic* (E-Gov)/(Y).

H3. *Social Influence* (SI)/(X3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *electronic* (E-Gov)/(Y).

H4. *Trust Factor* (TF)/(X4) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *electronic* (E-Gov)/(Y).

H5. *Supporting Factor* (SF)/(X5) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *electronic* (E-Gov)/(Y).

2.6. Operasional Variabel

Penelitian ini memiliki dua kelompok variabel yaitu variabel X (*exsogen*) yang meliputi *Expected Benefit* (EB), *Complexcity of Use* (CU), *Social Influence* (SI), *Trust Factor* (TF), *Supporting Factor* (SF) dan variabel Y (*endogen*) yang meliputi *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov). Adapun indikator operasional untuk masing-masing variabel tersebut sebagaimana terdapat dalam tabel berikut :

Tabel 2.7.
Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator
<i>Expected Benefit</i> (EB)	Efisiensi waktu dan efektivitas dalam pelayanan Efektifitas pelayanan
<i>Complexity of Use</i> (CU)	Fitur yang lengkap dan mudah dipahami Cara penggunaan yang bisa dipelajari serta, Cara penggunaan yang tidak rumit
<i>Social Influence</i> (SI)	Pengaruh teman sebaya Pengaruh relasi kerja Pengaruh orang dekat
<i>Trust Factor</i> (TF)	Kepercayaan terhadap penggunaan sistem <i>e-government</i> Kepercayaan terhadap keamanan internet Kepercayaan terhadap kinerja pemerintah
<i>Supporting Factor</i> (SF)	Kepemilikan android (komputer) Ketersediaan koneksi internet Kemudahan akses untuk mengatasi <i>error</i>
<i>E-Government</i> (E-Gov).	Perlu menggunakan <i>e-government</i> meski belum tahu fiturnya. Kecenderungan untuk menggunakan <i>e-government</i> yang terus berlangsung.

Sumber : dimodifikasi dari (Venkatesh *et al.*, 2003a; Ayu, 2014 & Dwivedi *et al.*, 2017; Abu-Shanab, 2014; Shareef & Dwivedi, 2011)