



**KOMPLEKSITAS EVALUASI SISTEM INFORMASI *ELEKTRONIC GOVERNMENT*
DITINJAU DARI SUDUT PANDANG PUBLIK**

Oleh

Heru Rochmansjah

Instititut Pemerintahan Dalam Negeri

Email: heru_rochmansjah@ipdn.ac.id

Abstrak

Bidang e-government berkembang dengan pesat dibandingkan dengan bidang penelitian lainnya. Seperti evaluasi semua sistem informasi lainnya, evaluasi e-government dalam teori dan praktik terbukti penting tetapi kompleks. Kompleksitas evaluasi sebagian besar disebabkan oleh berbagai perspektif yang terlibat, kesulitan mengukur manfaat, dan konteks sosial dan teknis penggunaan. Pentingnya evaluasi e-government adalah karena investasi yang sangat besar dari pemerintah dalam memberikan layanan e-government, dan laju pertumbuhan yang besar dalam bidang e-government. Namun, terlepas dari pentingnya evaluasi layanan e-government, literatur menunjukkan bahwa evaluasi e-government masih merupakan area yang belum matang dalam hal pengembangan dan manajemen. Pekerjaan ini adalah bagian dari upaya penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan kerangka evaluasi holistik untuk sistem e-government. Tujuan utama dari makalah ini adalah untuk menyelidiki perspektif publik dalam mengevaluasi layanan e-government, dan menyajikan serangkaian faktor evaluasi yang memengaruhi pemanfaatan warga terhadap layanan e-government. Faktor-faktor evaluasi ini dapat berfungsi sebagai bagian dari kerangka evaluasi e-government. Selain itu, faktor-faktor evaluasi juga dapat digunakan sebagai sarana memberikan umpan balik yang berharga untuk perencanaan inisiatif e-government di masa depan.

Kata Kunci: E-Government, Perspektif Publik, Evaluasi, Kerangka Evaluasi & Faktor Evaluasi.

PENDAHUALUAN

Sebagian besar penelitian di bidang evaluasi sistem informasi merupakan subjek yang rumit dan sulit. Irani dkk (1999) berpendapat bahwa kompleksitas ini disebabkan oleh berbagai perspektif yang terlibat, dan kesulitan menghitung manfaat. Balantine dkk (1998) menambahkan bahwa kesulitan dan kompleksitas evaluasi sistem informasi telah berubah, dan menjadi semakin kompleks saat ini. Ini karena sifat investasi sistem informasi telah berubah baik dari segi kemampuan teknologi dan manfaat yang dapat mereka berikan serta dalam hal difusi di sebagian besar aspek masyarakat.

Mempertimbangkan elemen-elemen yang disorot dalam definisi ini, dan fakta bahwa evaluasi sistem informasi melibatkan sejumlah besar pemangku kepentingan, masing-masing dengan nilai dan tujuan khusus mereka sendiri, kerangka kerja evaluasi yang diperlukan harus

memasukkan sejumlah elemen-elemen yang saling terkait erat, dan dalam praktiknya ditentukan oleh tuntutan situasi. Elemen-elemen ini adalah:

1. Subjek: Apa yang sedang dievaluasi?
2. Prosesnya: Cara mendapatkan hasil yang akurat.
3. Metode: Apa metodologi dan alat yang digunakan?
4. Stakeholder: Siapa pemain kunci?
5. Faktor-faktor evaluasi yang diselidiki: Apa masalah utama yang harus dipertimbangkan untuk evaluasi.

Perdebatan antara peneliti tidak hanya tentang kompleksitas evaluasi sistem informasi, tetapi juga tentang pendekatan evaluasi yang paling tepat untuk digunakan untuk sistem informasi spesifik. Salah satu tanda dari perdebatan adalah banyaknya pendekatan evaluasi sistem informasi yang dikembangkan



untuk mewakili interpretasi yang berbeda dari evaluasi sistem informasi. Bannister dan Remenyi (2000) mengklasifikasikan sejumlah pendekatan evaluasi sistem informasi yang mencakup metode kuantitatif yang menggunakan biaya dan manfaat berwujud atau langsung, dan metode kualitatif yang memperhitungkan biaya dan manfaat tidak berwujud atau tidak langsung, dari perspektif organisasi dan manusia.

Beberapa peneliti berpendapat bahwa kesesuaian pendekatan evaluasi terutama tergantung pada sistem informasi dan konteks organisasi. Bannister dan Remenyi (2000) menambahkan bahwa evaluasi SI dapat berkontribusi pada keberhasilan sistem informasi ketika pendekatan yang tepat diterapkan pada konteks organisasi yang sesuai.

Di sisi lain, evaluasi *e-government*, menjadi sub-area sistem informasi, telah terbukti lebih kompleks, karena evaluasi yang akurat memerlukan pertimbangan berbagai perspektif pemangku kepentingan dan konteks penggunaan sosial dan teknis. Untuk mengatasi kompleksitas dan kesulitan evaluasi *e-government*, perlu untuk mengatasi dan mempertimbangkan tantangan utama untuk mengembangkan kerangka evaluasi untuk sistem *e-government*.

Tantangan pertama dalam mengevaluasi *e-government* adalah investigasi dari berbagai perspektif (OECD, 2003), yang mungkin tidak hanya membutuhkan penanganan dan pemenuhan kebutuhan umum kelompok sasaran seperti masyarakat, tetapi juga memerlukan penyertaan kebutuhan spesifik khusus. kelompok sasaran warga yang menggunakan layanan *e-government* tertentu, seperti pengangguran, keluarga, pensiunan, arsitek, pengacara, mahasiswa, dll.

Tantangan kedua dalam mengevaluasi *e-government* adalah dalam mengidentifikasi dan mengukur manfaat. Jyoti & Yogesh (2005) menyatakan bahwa sulit untuk menentukan manfaat yang tepat terkait dengan *e-government*. Dalam praktiknya, karena inisiatif *e-government* berbeda dalam tujuan dan sasarannya, manfaat yang diperoleh oleh inisiatif ini juga akan berbeda, dan penilaian manfaat ini

juga bervariasi sesuai dengan perspektif yang berbeda dari para pemangku kepentingan untuk nilai manfaat ini.

Tantangan ketiga dalam mengevaluasi *e-government* adalah kenyataan bahwa agar evaluasi menjadi tepat, harus mempertimbangkan konteks sosial dan teknis penggunaan. Ini adalah hasil dari pendapat bahwa penelitian sistem informasi dan evaluasi *e-government* sebagai bagian dari itu, adalah sebanyak ilmu sosial sebagai ilmu sistem informasi (Vessey, 2002).

Karya ini adalah bagian dari studi penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan dan menilai kerangka evaluasi holistik untuk sistem *e-government*. Tujuan dari makalah ini adalah untuk menyelidiki perspektif masyarakat dalam mengevaluasi layanan *e-government* dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi pemanfaatan layanan *e-government* oleh masyarakat. Faktor-faktor evaluasi ini dapat berfungsi sebagai bagian dari kerangka evaluasi *e-government*, dan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk memberikan umpan balik yang berharga untuk perencanaan inisiatif *e-government* di masa depan.

Proses pemilihan faktor-faktor evaluasi akan mempertimbangkan tiga tantangan dalam mengevaluasi *e-government*. Ini akan mempertimbangkan risiko dan manfaat nyata dan tidak berwujud yang mempengaruhi pemanfaatan layanan *e-government* oleh masyarakat; itu juga akan mempertimbangkan konteks penggunaan sosial dan teknis.

METODE PENELITIAN

Untuk menyelidiki perspektif masyarakat dalam mengevaluasi layanan *e-government*, dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi pemanfaatan layanan *e-government* oleh masyarakat, diperlukan pendekatan penelitian yang tepat yang mempertimbangkan tujuan umum penelitian, mempelajari dan tujuan khusus dari makalah ini.

Strategi penelitian untuk makalah ini terutama didasarkan pada meninjau dan menganalisis secara kritis sejumlah artikel komprehensif dan menerbitkan studi kasus



empiris yang disediakan oleh para peneliti dan perusahaan. Artikel-artikel ini dan studi kasus empiris dipilih dengan hati-hati, khususnya yang melihat yang dimaksudkan untuk mengevaluasi *e-government* dari perspektif masyarakat. Kebutuhan untuk mendukung analisis literatur dengan data empiris yang dipublikasikan penting karena sifat bidang *e-government* saat ini dan yang berkembang pesat.

Strategi penelitian akan mempertimbangkan sifat multidisiplin dari domain penelitian yang sedang kita hadapi dan berbagai data yang diperlukan untuk mencakup semua aspek evaluasi, termasuk risiko dan manfaat nyata dan tidak berwujud yang memengaruhi pemanfaatan masyarakat atas layanan *e-government*. Strategi ini juga akan mempertimbangkan konteks penggunaan sosial dan teknis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Investasi pemerintah dalam memberikan layanan *e-government* biasanya sangat besar. Banyak negara maju dan berkembang telah memperkirakan sumber daya keuangan yang besar menjadi lebih 1 persen dari PDB, di belakang pengembangan *e-government* (Curtin, 2006). Untuk membuat investasi semacam itu bermanfaat, pemerintah harus memiliki kemampuan untuk membenarkan investasi ini, yang biasanya memerlukan evaluasi.

Pendekatan evaluasi yang paling umum digunakan adalah yang tradisional. Mereka termasuk pengembalian investasi (ROI), biaya / manfaat, periode pengembalian, dan nilai sekarang. Menggunakan pendekatan tradisional dapat menjadi masalah dalam mengevaluasi investasi sistem informasi pada umumnya dan investasi *e-government* pada khususnya. Masalah dalam pendekatan ini termasuk definisi terbatas dari pemangku kepentingan, hanya menargetkan langsung biaya dan manfaat nyata, dan mereka didasarkan pada instrumen akuntansi dan keuangan Bannister dan Remenyi (2000). Jones dkk (2001) juga mengkritik pendekatan tradisional untuk evaluasi sistem informasi; mereka berpendapat bahwa pendekatan tradisional didasarkan pada istilah

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems

teknis dan akuntansi yang sempit, mengabaikan komponen manusia dan organisasi pengguna sistem informasi.

Upaya lain dalam mengevaluasi layanan *e-government* dengan pendekatan warga-sentris adalah Wang dkk (2005) model. Mereka telah mengembangkan model teori untuk evaluasi layanan *e-government* dan percobaan untuk menguji validitas pendekatan itu. Model ini dirancang untuk mengevaluasi kinerja sistem *e-government* dengan pendekatan masyarakat. Model ini juga dapat berfungsi sebagai alat untuk memahami mengapa portal *e-government* berhasil atau gagal membantu warga menemukan informasi yang mereka butuhkan.

Pendekatan lain untuk mengevaluasi portal *e-government* yang mempertimbangkan konteks sosial dan politik dari informasi dan nilainya bagi masyarakat adalah metodologi Zuiderwijk dan Janssen (2014). Mereka mengusulkan model untuk mengevaluasi keterbukaan portal *e-government* yang mereka gambarkan sebagai perangkat sosial-teknis. Toolkit ini mencakup tiga bagian:

1. Karakteristik informasi internal.
2. Elemen untuk menangkap konteks sosial dan politik dari informasi.
3. Asumsi tentang peran warga dan informasi pemerintah.

Perangkat sosial-teknis mengasumsikan bahwa informasi online adalah bagian dari dunia sosial, yang disampaikan oleh orang-orang yang memiliki nilai, asumsi, tujuan, dan hubungan kekuasaan tertentu. Oleh karena itu, menilai keterbukaan konten situs web *e-government* memerlukan pengumpulan data tentang tidak hanya informasi, tetapi juga tentang sosial dan konteks politik dari informasi itu, termasuk nilai informasi untuk berbagai pemangku kepentingan, dan jenis-jenis partisipasi masyarakat yang difasilitasi oleh informasi tersebut. Singkatnya, studi Zuiderwijk dan Janssen terutama membahas dua masalah evaluasi: Keterbukaan dan kepercayaan pada sistem *e-government*.

Upaya lain dalam evaluasi inisiatif *e-government* adalah studi Lin dan Liang (2011). Studi ini dimaksudkan untuk



mengevaluasi adopsi warga atas *inisiatif e-government*. Para penulis memperkenalkan pendekatan yang didasarkan pada Calisir dan Calisir (2004) *Technology Acceptance Model* (TAM), dan Valente (1995) teori *Diffusion of Innovation* (DOI). Model penerimaan teknologi (TAM) banyak digunakan untuk mempelajari penerimaan pengguna terhadap teknologi, dan dirancang untuk menguji peran mediasi dari persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi kegunaan. Paul *et al.* (2003) mengkritik model penerimaan teknologi, mengklaim bahwa menggunakan TAM secara khusus dalam penelitian empiris dapat memberikan hasil yang tidak konsisten. Mereka berpendapat bahwa meskipun model penerimaan teknologi berguna, itu bukan model konklusif dan menderita karena tidak adanya faktor signifikan, termasuk mempertimbangkan proses perubahan manusia dan sosial. Teori difusi inovasi (DOI) adalah model populer lainnya yang digunakan untuk menjelaskan adopsi pengguna terhadap teknologi baru. Menurut difusi teori inovasi, laju difusi dikendalikan oleh keunggulan relatif inovasi, kompleksitas, kompatibilitas, kemampuan percobaan dan kemampuan mengamati (Lin, dan Liang, 2011).

Sebagai kesimpulan, layanan *e-government* telah menjadi fokus dari sejumlah studi yang mengambil pendekatan berbeda. Meskipun masing-masing pendekatan ini berfokus pada aspek-aspek tertentu dari evaluasi *e-government*, dan menggunakan model evaluasi yang berbeda, mereka berhasil mengidentifikasi beberapa faktor kunci evaluasi yang mempengaruhi pemanfaatan layanan *e-government* oleh masyarakat, dan gagal dalam menangani yang lain. Pada bagian berikutnya, penulis akan mengusulkan serangkaian faktor evaluasi yang dapat dimasukkan dalam pendekatan baru, yang dapat dirancang untuk mengatasi keterbatasan dari pendekatan yang dijelaskan di atas.

Evaluasi sistem informasi dan evaluasi *e-government* khususnya tidak dapat mengungkapkan nilai penuh proyek *e-government* tanpa mempertimbangkan perspektif semua pemangku kepentingan *e-government* dan

ukuran nilai *e-government* terdiri dari semua faktor evaluasi yang dirasakan oleh masing-masing para pemangku kepentingan.

Oleh karena itu, faktor-faktor evaluasi yang diusulkan didasarkan pada pengujian dan analisis kritis dari pendekatan evaluasi saat ini. Sementara masing-masing pendekatan ini bertujuan untuk mengatasi aspek evaluasi tertentu, hanya ada beberapa studi evaluasi yang menggabungkan beberapa risiko dan manfaat berwujud dan tidak berwujud dari *e-government* termasuk dampak organisasi, sosial, politik, atau budaya dari sistem.

Faktor-faktor evaluasi yang diusulkan akan diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok yaitu kelompok masalah teknis, kelompok masalah ekonomi, dan kelompok masalah sosial.

1. Kelompok Teknis

Kinerja dan aksesibilitas dipilih untuk kelompok faktor evaluasi pertama. Pengukuran kinerja dapat didefinisikan sebagai "pengukuran secara teratur dari hasil (hasil) dan efisiensi layanan atau program" (Bouckaert dan Van Dooren, 2002). Kinerja dianggap sebagai masalah utama dalam mempengaruhi perspektif masyarakat dan dipekerjakan oleh banyak peneliti dalam penilaian layanan *e-government*.

Ada berbagai pandangan tentang bagaimana mengukur kinerja dalam *layanan e-government*. Anthopoulos dkk (2007) mengklaim bahwa kinerja dalam layanan *e-government* dapat diukur dengan tingkat itu dapat memungkinkan masyarakat untuk mempersonalisasikan informasi dan layanan sesuai dengan kebutuhan dan keadaan mereka sendiri, dan seberapa cepat dapat memfasilitasi akses ke layanan yang sering digunakan dan catatan online. dari transaksi warga sebelumnya dengan pemerintah.

Wang dkk (2005) mendasarkan model evaluasi mereka pada evaluasi kinerja sistem *e-government* dengan pendekatan *citizen centric*.

Pertunjukan di Wang dkk Model diukur dengan menilai transaksi antara masyarakat, tugas warga berusaha untuk menyelesaikan, dan situs web pemerintah mengenai tugas informasi. Kinerja kegiatan pencarian informasi oleh masyarakat digunakan untuk mengukur



kinerja untuk layanan *e-government*. Kinerja dalam hal ini dapat disulap oleh waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan tugas informasi, kualitas informasi yang ditemukan, kesesuaian informasi yang ditemukan, dan kepuasan dengan hasilnya.

Terlepas dari pentingnya aksesibilitas dalam mempengaruhi perspektif masyarakat tentang layanan *e-government*, penelitian menunjukkan bahwa pemerintah mengabaikan atau tidak memberi perhatian yang cukup terhadap pentingnya aksesibilitas. Menurut *Global e-government Survey* yang dilakukan oleh *World Market Research Center dan Brown University* (2001) hanya ada 2% dari situs web pemerintah di seluruh dunia yang memiliki beberapa bentuk akses kecacatan dan hanya 7% dari situs web *e-government* yang dapat diakses.

2. Kelompok Ekonomi

Kelompok kedua faktor evaluasi berisi masalah ekonomi. Masalah ekonomi secara tradisional mendominasi proses evaluasi sistem informasi tradisional dan mereka dikritik seperti yang kami sebutkan sebelumnya oleh banyak penulis karena relevansinya yang terbatas dengan peran sistem informasi. Terlepas dari keterbatasan penggunaan masalah ekonomi dalam evaluasi, kami percaya bahwa penting untuk menjadikannya sebagai bagian dari faktor evaluasi.

Biaya dan manfaat langsung, baik untuk pemerintah atau masyarakat adalah dasar dari kebanyakan perhitungan evaluasi untuk banyak pemerintah.

Salah satu upaya dalam menilai biaya keuangan langsung dan manfaat dari *e-government* adalah survei Kantor Nasional untuk Ekonomi Informasi.

Survei tersebut mencakup tiga puluh delapan proyek *e-government* Australia, dan mengungkapkan bahwa perkiraan investasi 108 juta AUD dapat diharapkan untuk menghasilkan 100 juta AUD dalam tabungan untuk pemerintah, serta 14,62 AUD dalam tabungan per transaksi untuk pengguna dan lebih dari 25 AUD pada penghematan untuk bisnis yang dibandingkan dengan saluran tradisional (Foley, 2005).

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems

3. Kelompok Sosial

Keterbukaan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan yang dirasakan dan manfaat yang dirasakan dipilih untuk kelompok ketiga faktor evaluasi. Keterbukaan dapat didefinisikan dalam hal jumlah informasi yang disediakan organisasi pemerintah kepada masyarakat, dan nilai informasi sebagai alat bagi masyarakat untuk melihat apa yang dilakukan organisasi pemerintah, memahami mengapa mereka melakukannya, dan berpotensi berpartisipasi dalam proses pertimbangan kebijakan (Zuiderwijk dan Janssen, 2014).

Salah satu upaya dalam menilai keterbukaan *e-government* adalah perangkat sosial-teknis yang diusulkan oleh Zuiderwijk dan Janssen. Toolkit ini dirancang untuk memungkinkan pengguna informasi pemerintah yang canggih untuk menilai keterbukaan portal *e-government* berdasarkan konteks sosial dan politik dari informasi di portal.

Masalah kedua dalam faktor evaluasi sosial adalah kepercayaan. Mayayise, dan Osunmakinde,(2014) mendefinisikan kepercayaan sebagai "persepsi kepercayaan dalam keandalan dan integritas pemasar elektronik. Percaya pada konteks *e-government* yang terkait dengan keamanan dan privasi. Kepercayaan masyarakat memerlukan pemeliharaan keamanan dalam menangani informasi, melindungi privasi masyarakat, dan meyakinkan mereka bahwa informasi pribadi mereka akan diperlakukan secara rahasia.

Masalah ketiga dalam faktor evaluasi sosial adalah persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat. Calisir dan Calisir (2004) mendefinisikan kegunaan yang dirasakan sebagai "sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya". Dia juga mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai "sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari upaya" Dalam faktor-faktor evaluasi, kami mempertimbangkan kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan sebagai satu masalah, seperti yang dirasakan. kemudahan penggunaan diprediksi



akan memengaruhi manfaat yang dirasakan, karena semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin bermanfaat pula.

Kemudahan penggunaan yang dirasakan dan manfaat yang dirasakan digunakan dengan lima faktor lain dalam model evaluasi Lin dan Liang (2011). Namun studi mereka menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki efek langsung pada niat pengguna untuk menggunakan layanan *e-government*, tetapi manfaat yang dirasakan melakukannya. Sekali lagi, mungkin ketidakkonsistenan hasil ini terkait dengan fakta bahwa semua orang yang berpartisipasi dalam survei adalah mahasiswa yang sering dan pengguna akrab layanan Internet.

PENUTUP

Kesimpulan

Pekerjaan yang disajikan dalam makalah ini (yang merupakan bagian dari penelitian yang lebih luas) menggambarkan upaya untuk menyediakan serangkaian faktor evaluasi *e-government* yang jelas dan berguna yang dapat digunakan untuk membantu mencapai pemanfaatan layanan masyarakat yang lebih baik. Analisis kritis oleh penulis dari pendekatan evaluasi utama saat ini mengungkapkan bahwa meskipun masing-masing pendekatan ini memiliki kelebihan dan kekurangan, tidak ada satupun yang mencakup spektrum penting dari faktor / masalah utama yang mempengaruhi evaluasi *e-government*. Oleh karena itu, faktor evaluasi holistik umum diusulkan yang mencakup aspek teknis, ekonomi dan sosial yang mempengaruhi pemanfaatan layanan *e-government* oleh masyarakat. Faktor-faktor evaluasi yang diusulkan juga dapat disesuaikan dengan situasi negara tertentu dengan hanya menganalisis faktor-faktor yang berlaku dalam situasi tersebut.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada tidak adanya validasi empiris dan pemeriksaan faktor yang diusulkan yang belum diterapkan dalam kerja lapangan. Oleh karena itu, faktor-faktor yang diusulkan memerlukan validasi empiris yang akan dilakukan oleh penulis pada

tahap selanjutnya dari penelitian ini menggunakan beberapa strategi studi kasus dan akan membentuk dasar untuk penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anthopoulos, L. G., Siozos, P., & Tsoukalas, I. A. (2007). Applying participatory design and collaboration in digital public services for discovering and re-designing e-Government services. *Government Information Quarterly*, 24(2), 353-376.
- [2] Ballantine, J., Levy, M., & Powell, P. (1998). Evaluating information systems in small and medium-sized enterprises: issues and evidence. *European journal of information systems*, 7(4), 241-251.
- [3] Bannister, F., & Remenyi, D. (2000). Acts of faith: instinct, value and IT investment decisions. *Journal of information Technology*, 15(3), 231-241.
- [4] Bouckaert, G., & Van Dooren, W. (2002). *Performance measurement: Getting results. Public Performance & Management Review*, 25(3), 329-335.
- [5] Calisir, F., & Calisir, F. (2004). The relation of interface usability characteristics, perceived usefulness, and perceived ease of use to end-user satisfaction with enterprise resource planning (ERP) systems. *Computers in human behavior*, 20(4), 505-515.
- [6] Curtin, G. G. (2006, July). Issues and challenges: Global e-government/e-participation, models, measurement and methodology. In *Workshop on E-Participation and E-government: Understanding the Present and Creating the Future* (pp. 27-28).
- [7] Foley, P. (2005). The real benefits, beneficiaries and value of e-government.
- [8] Irani, Z., Ezingard, J. N., Grieve, R. J., & Race, P. (1999). A case study strategy as part of an information systems research methodology: a critique. *International Journal of Computer Applications in Technology*, 12(2-5), 190-198.



- [9] Jones, S., Hughes, J., Ferneley, E., & Berney, B. (2001). Interpretive IS evaluation: Situated networks of knowledge. *AMCIS 2001 Proceedings*, 272.
- [10] Jyoti, C., & Yogesh, D. (2005). A Survey Of Citizens' awareness And Adoption Of E-Government Initiatives, The 'Government Gateway': A United Kingdom Perspective. *Iseing. Org*, 5, 1-13.
- [11] Lin, F., Fofanah, S. S., & Liang, D. (2011). Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success. *Government Information Quarterly*, 28(2), 271-279.
- [12] Mayayise, T., & Osunmakinde, I. O. (2014). E-commerce assurance models and trustworthiness issues: an empirical study. *Information Management & Computer Security*.
- [13] OECD (2003) The e-Government Imperative: Main Findings. Organisation for Economic Cooperation and Development [Online]. Available at: www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf
- [14] Valente, T. W. (1995). *Network models of the diffusion of innovations* (No. 303.484 V3).
- [15] Vessey, I., Ramesh, V., & Glass, R. L. (2002). Research in information systems: An empirical study of diversity in the discipline and its journals. *Journal of management information systems*, 19(2), 129-174.
- [16] Wang, L., Bretschneider, S., and Gant, J. (2005) "Evaluating Web-Based E-Government Services with a Citizen-Centric Approach," *Proceedings of 38th Annual Hawaii International Conference on Systems Sciences*, Big Island, Hawaii.
- [17] World Markets Research Centre & Brown University, (2001) Global e-government Survey 2001. Available at: <http://www.worldmarketsanalysis.com/pdf/e-govreport.pdf>
- [18] Zuiderwijk, A., & Janssen, M. (2014). Barriers and development directions for the publication and usage of open data: A socio-

technical view. In *Open government* (pp. 115-135). Springer, New York, NY.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN