

***DIGITAL GOVERNANCE DALAM PERSPEKTIF USER
CENTERED DI KOTA MAGELANG***

DISERTASI



Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Doktor

Oleh:

**NAMA : JOKO TRI NUGRAHA
NIM : 14020119510012
ANGKATAN : XIV**

**DOKTOR ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN DISERTASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Joko Tri Nugraha

NIM : 14020119510012

Menyatakan bahwa disertasi yang saya ajukan adalah hasil karya saya sendiri, belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar doktor pada program studi Doktor Administrasi Publik Universitas Diponegoro, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 8 Juni 2003

Joko Tri Nugraha
NIM. 14020119510012

Lembar Pengesahan Disertasi

Digital Governance dalam Perspektif User Centered di Kota Magelang

Oleh

Joko Tri Nugraha
NIM : 14020119510012

Tim Penguji

Telah Disetujui Oleh :

Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si :

Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M.Si. :

Lembar Pengesahan Disertasi

Digital Governance dalam Perspektif User Centered di Kota Magelang

Oleh

Joko Tri Nugraha
NIM : 14020119510012

Tim Penguji

Telah Disetujui Oleh :

Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si :

Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M.Si. :

Lembar Pengesahan Disertasi

Digital Governance dalam Perspektif User Centered di Kota Magelang

Oleh

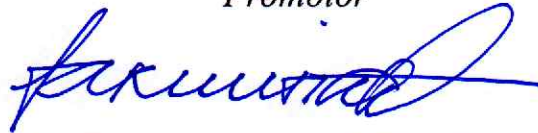
Joko Tri Nugraha

NIM : 14020119510012

Tim Promotor

Telah Disetujui Oleh :

Promotor



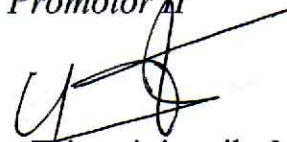
Prof. Drs. H. Tarmizi Achmad, MBA. Ph.D, CPA, Akt

Co. Promotor I



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.

Co. Promotor II



Dr. A.P. Dra. Triyuniningsih, M.Si

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MT
NIP. 196408271990011001

PERNYATAAN KEASLIAN DISERTASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Joko Tri Nugraha

NIM : 14020119510012

Menyatakan bahwa disertasi yang saya ajukan adalah hasil karya saya sendiri, belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar doktor pada program studi Doktor Administrasi Publik Universitas Diponegoro, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 8 Juni 2003

Joko Tri Nugraha
NIM. 14020119510012

*"Keagungan Cinta Ada Pada Saat Seseorang
Memberi, Bukan Pada Saat Seseorang Meminta"*

Disertasi ini merupakan perwujudan Cinta yang
kupersembahkan untuk:
Almarhum Ibu Suparti, SH
Almarhum Bapak Surachmad, SH
Kakak Suryono Ekotama, SH, MH; Dr. Partíwí Dwi
Astuti, SE, M.Sí, Akt dan; Dr. I Nyoman Sunarta,
SE, M.Sí, Akt
Adik Darmoko, SH; Maratun Sholikhah dan;
Marliana Kuswanti, S.Psi
Pengisi hati Dina Saptarina, S.Sos dan
Ishana Daanish Nugraha

ABSTRAK

Digital Governance Dalam Perspektif *User Centered* di Kota Magelang.
Oleh: Joko Tri Nugraha (14020119510012), Doktor Administrasi Publik.

Penerapan *e-government* dalam sistem tata pemerintahan patut diperhatikan dan menarik untuk dikaji. Permasalahan utamanya adalah belum optimalnya pengembangan *e-government* baik di tingkat global juga di negara berkembang, kurang optimalnya implementasi kebijakan *e-government* di tingkat nasional, kurang optimalnya pengembangan SPBE dan tingkat maturitasnya masih sangat beragam antar instansi pusat dan pemerintah daerah, serta terbatasnya hasil studi mengenai evaluasi *e-government* yang memfokuskan pada perspektif warga. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji tiga faktor yang berpengaruh dengan *citizen use* dan *citizen satisfaction*, yaitu *system quality*, *information quality* dan *service quality*. Menguji dua faktor yang berpengaruh dengan *citizen trust*, yaitu *citizen use* dan *citizen satisfaction*, serta menguji *citizen trust* yang berpengaruh dengan *perceived e-government service quality*, juga merumuskan rekomendasi model teoritis layanan *digital governance*. Metode penelitian *mixed method* desain *sequensial explanatory* dan *partially mixed methods* dengan desain *mixed* sebagian berurutan dominan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, serta dokumentasi. Menggunakan dua sumber data yaitu data primer yang diperoleh langsung dari persepsi responden sebagai pengguna layanan *online* dan data sekunder yang diperoleh dari literatur serta catatan yang berkaitan dengan permasalahan. Kuesioner yang kembali dan layak dianalisis sebanyak 156. Analisis kuantitatif dilakukan dengan analisis *multivariate SEM*. Sementara analisis kualitatif menggunakan *flow model analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan *system quality*, *information quality* dan *service quality* dipersepsikan meningkatkan *citizen use* dan *citizen satisfaction* pada layanan digital; *citizen use* meningkatkan *citizen satisfaction* pada layanan digital; *citizen use* dan *citizen satisfaction* mampu meningkatkan *citizen trust* pada layanan digital dan; *citizen trust* meningkatkan *perceived e-government service quality* pada layanan digital. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dapat memperluas model dengan merekonstruksi teori yang dikembangkan dalam penelitian ini untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kualitas layanan *e-government*, misalnya dengan memasukkan variabel baru seperti *social qualities* dan *intention use*.

Kata kunci: *digital governance*; *user centered*; *system quality*; *information quality*; *service quality*; *citizen use*; *citizen satisfaction*; *citizen trust*; *perceived e-government service quality*

ABSTRACT

Digital Governance in the Perspective of User Centered in Magelang City.
Oleh: Joko Tri Nugraha (14020119510012), Doctor of Public Administration.

Implementation e-government in the governance system is noteworthy and interesting to study. The main problem is the not yet optimal development of e-government both at the global level as well as in developing countries, the implementation of e-government policies at the national level is not optimal, the SPBE development is not optimal and the level of maturity is still very diverse between central agencies and local governments, and the limited results of studies regarding e-government evaluation that focuses on the perspective of citizens. The purpose of this study is to test three factors that affect citizen use and citizen satisfaction, namely system quality, information quality and service quality. Testing two influential factors with citizen trust, namely citizen use and citizen satisfaction, as well as testing influential citizen trust with perceived e-government service quality, also formulated recommendations teoritical model for a digital governance. The method is a mixed method research on sequensial explanatory design and partially mixed methods with a dominant sequential mixed design. As for the method of data collection using questionnaires, interviews, as well as documentation. Use two data sources, namely primary data obtained directly from the perception of respondents as users of online services and secondary data obtained from literature and records related to research problems. The returned and worthy questionnaires were analyzed as many as 156. Quantitative analysis was performed by SEM multivariate analysis. Meanwhile, qualitative analysis uses a flow model analysis. The results of this study show that system quality, information quality and service quality are perceived to increase citizen use and citizen satisfaction in digital services; citizen use increases citizen satisfaction in digital services; citizen use and citizen satisfaction are able to increase citizen trust in digital services and; citizen trust improves perceived e-government service quality in digital services. Recommendations for further research can expand the model by reconstructing the theory developed in this study to examine the factors that influence the perception of the quality of e-government services, for example by including new variables such as social qualities and intention to use.

Key word: digital governance; user centered; system quality; information quality; service quality; citizen use; citizen satisfaction; citizen trust; perceived e-government service quality

RINGKASAN

Teknologi informasi telah membawa perubahan yang sangat mendasar bagi organisasi, baik sektor privat maupun sektor publik. Namun, penerapan teknologi informasi dalam organisasi tidak selalu membawa perubahan menjadi lebih baik. Di tingkat global, hasil penelitian Kalsi dan Kiran (2008; 2009; 2013) menyimpulkan belum efektifnya penerapan teknologi informasi oleh pemerintah karena masih terkendala oleh beberapa hal antara lain: tantangan dan isu baru tentang *e-governance*, faktor demografi, kondisi ekonomi, letak geografis, serta faktor budaya.

Penerapan *e-government* di negara berkembang juga belum efektif hal ini didasarkan pada hasil penelitian (Okunoye dan Mbarika, 2016; Pederson, 2016; Khamis dan Weide, 2017; Urbina dan Abe, 2017) kurangnya pemahaman teknologi informasi oleh pengguna, rendahnya partisipasi dari warga negara, sikap para pengguna, kurangnya metode untuk mengevaluasi penerapan *e-government*, responsivitas pengelola, sistem yang kurang transparan, kurangnya *skill* dan keterampilan IT pengelola sistem, *citizens capabilities and attitudes* yang terdiri dari: kurangnya fasilitas teknologi, pengetahuan, kompetensi, minat dan kemampuan untuk mengintegrasikan layanan *e-government* ke dalam kegiatan rutin sehari-hari warga masyarakat. Di samping itu juga ditambah dengan rendahnya tingkat kepercayaan kepada pemerintah, *no perceived usefulness*, serta resisten terhadap perkembangan teknologi informasi di antara warga masyarakat.

Kecenderungan birokrasi publik seperti kementerian, lembaga pemerintah non kementerian, pemerintah daerah provinsi, pemerintah kota dan kabupaten, menerapkan *e-government* dalam sistem tata pemerintahan patut diperhatikan dan menarik untuk dikaji, namun tingkat maturitasnya masih sangat beragam. Hal ini dikarenakan *Pertama*, belum adanya tata kelola SPBE yang terpadu secara nasional; *Kedua*, SPBE belum diterapkan pada penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan pelayanan publik secara menyeluruh dan optimal; *Ketiga*, jangkauan infrastruktur TIK ke seluruh wilayah dan ke semua lapisan masyarakat yang belum optimal dan; *Keempat* adalah keterbatasan jumlah pegawai ASN yang memiliki kompetensi teknis TIK.

Studi ini berfokus untuk menganalisis layanan *digital governance* (*e-government*) yang secara khusus berfokus pada perspektif dan harapan warga, dengan menggunakan model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) serta Wang dan Liao (2008). Sesuai dengan model tersebut, maka dalam penelitian ini akan diuji tiga faktor yang berpengaruh dengan *citizens use* dan *citizens satisfaction*, yaitu *system quality*, *information quality* dan *service quality*. Kemudian menguji dua faktor yang berpengaruh dengan *citizens trust*, yaitu *citizens use* dan *citizens satisfaction*, serta menguji *citizens trust* yang berpengaruh dengan *perceived e-government service quality*.

Mengacu pendapat (Creswell dan Creswell, 2018) maka metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kombinasi menggunakan desain *sequential eksplanatory* menggunakan teknik *survey* yang utama, dengan maksud untuk melakukan penjelasan (*eksplanatory* atau *confirmatory research*) (Arikunto, 2006; Bungin, 2015, 2019; Creswell, 2009; Jogiyanto, 2009; Silalahi, 2015;

Singarimbun, 2006; Sugiyono, 2017a). Menurut (Kerlinger, 1973) penelitian survai adalah penelitian yang mengkaji populasi atau *universe* yang besar maupun kecil dengan menyeleksi serta mengkaji sampel yang dipilih dari populasi itu, untuk menemukan insidensi, distribusi dan interelasi relatif dari variabel-variabel sosiologis dan psikologis. Sementara mengacu pendapat (Leech dan Onwuegbuzie, 2007, 2009), metode yang digunakan dalam penelitian disertasi ini *partially mixed methods* dengan desain *mixed* sebagian berurutan dominan. Desain *mixed* sebagian berurutan dominan merupakan penelitian dengan dua fase yang terjadi secara berurutan, namun salah satu fase kuantitatif memiliki penekanan yang lebih dominan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setelah konsep pengukuran yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992; 2003; 2004) diuji kembali untuk mendapatkan model yang *fit*, dari 44 indikator, hanya 34 indikator yang dapat mengukur model yang diajukan yang meliputi 3 indikator untuk konstruk *system quality*, 5 indikator untuk konstruk *information quality*, 6 indikator untuk konstruk *service quality*, 5 indikator untuk konstruk *citizen use*, 5 indikator untuk konstruk *citizen satisfaction*, 5 indikator untuk konstruk *citizen trust* dan 5 indikator untuk konstruk *perceived e-government service quality*.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa, *system quality* berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap *citizen use*. Kondisi ini disebabkan karena pengalaman pengguna dalam mengakses layanan *online* juga dirasakan berbeda. Sistem yang berkualitas tidak didukung oleh kesadaran dan kemauan dari diri pengguna untuk memanfaatkan teknologi informasi untuk mengakses layanan publik.

System quality ditemukan berpengaruh secara positif dan signifikan dengan *citizen satisfaction*. Berdasarkan hal tersebut, kenyamanan warga sebagai pengguna ditunjukkan dari fleksibilitas pelayanan melalui aplikasi *e-services* dapat diakses *online* selama 24 jam. *Information quality* berpengaruh secara positif dan tidak signifikan dengan *citizen use*. Dengan demikian, informasi yang berkualitas pada layanan *online* belum mampu meningkatkan atau memperbaiki *citizen use* (penggunaan sistem layanan *online* oleh warga). Kurang memadainya prasarana yang mendukung pemanfaatan teknologi informasi menyebabkan mereka tidak termotivasi untuk meningkatkan intensitas atau frekuensi mengakses layanan *online*.

Information quality berpengaruh secara positif dan tidak signifikan dengan *citizen satisfaction*. Dengan demikian, informasi yang berkualitas pada layanan *online* belum mampu meningkatkan atau memperbaiki *citizen satisfaction* (kepuasan warga pada sistem layanan *online*). Hal ini disebabkan karena di beberapa fitur layanan *online*, seperti data komoditas perdagangan belum tersedia yang baru. *Service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan dengan *citizen use*. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas pada layanan *online* mampu meningkatkan atau memperbaiki *citizen use* (penggunaan sistem layanan *online* oleh warga). Hal ini mencerminkan dengan meningkatkan kualitas layanan *online* berbasis aplikasi, maka pemanfaatan layanan *online* oleh warga juga akan meningkat.

Service quality berpengaruh secara positif dan signifikan dengan *citizen satisfaction*. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas pada layanan *online* mampu meningkatkan atau memperbaiki *citizen satisfaction* (kepuasan warga pada sistem layanan *online*). Hal ini mencerminkan dengan meningkatkan kualitas layanan *online*, maka kepuasan warga dalam pemanfaatan layanan *online* juga akan meningkat. *Citizen use* berpengaruh secara positif dan signifikan dengan *citizen satisfaction*. Dengan demikian, kemudahan penggunaan aplikasi pada layanan *online* mampu meningkatkan atau memperbaiki *citizen satisfaction* (kepuasan warga pada sistem layanan *online*).

Citizen use berpengaruh secara positif dan signifikan dengan *citizen trust*. Dengan demikian, kemudahan penggunaan aplikasi pada layanan *online* mampu meningkatkan atau memperbaiki *citizen trust* (kepercayaan warga pada sistem layanan *online*). *Citizen satisfaction* berpengaruh secara positif dan signifikan dengan *citizen trust*. Dengan demikian, kepuasan pengguna aplikasi pada layanan *online* mampu meningkatkan atau memperbaiki *citizen trust* (kepercayaan warga pada sistem layanan *online*). *Citizen trust* berpengaruh secara positif dan signifikan dengan *perceived e-government service quality*. Dengan demikian, kepercayaan warga sebagai pengguna aplikasi pada layanan *online* mampu meningkatkan atau memperbaiki *perceived e-government service quality* (persepsi warga mengenai layanan *e-government*).

SUMMARY

Information technology has brought very fundamental changes to organizations, both the private sector and the public sector. However, the application of information technology in organizations does not always bring about changes for the better. At the global level, the results of research by Kalsi and Kiran (2008; 2009; 2013) concluded that the ineffectiveness of the application of information technology by the government is still constrained by several things, including: new challenges and issues regarding e-governance, demographic factors, economic conditions, geographical location, and cultural factors.

The application of e-government in developing countries has also not been effective, this is based on research results (Okunoye and Mbarika, 2016; Pederson, 2016; Khamis and Weide, 2017; Urbina and Abe, 2017) lack of understanding of information technology by users, low participation from citizens, attitudes of users, lack of methods to evaluate the application of e-government, responsiveness of managers, less transparent systems, lack of IT skills and skills of system managers, citizens capabilities and attitudes consisting of: lack of technological facilities, knowledge, competence, interest and ability to integrate e-government services into daily routine activities of community residents. In addition, it is also coupled with a low level of trust in the government, no perceived usefulness, and resistance to the development of information technology among citizens.

The tendency of public bureaucracies such as ministries, non-ministerial government agencies, provincial governments, municipal and district governments, to implement e-government in the governance system is noteworthy and interesting to study, but the level of maturity is still very diverse. This is because First, there is no nationally integrated SPBE governance; Second, SPBE has not been applied to the implementation of government administration and public services in a comprehensive and optimal manner; Third, the reach of ICT infrastructure to all regions and to all levels of society that are not optimal and; Fourth is the limited number of ASN employees who have ICT technical competence.

The study focuses on analyzing digital governance (e-government) services that specifically focus on citizen perspectives and expectations, using models developed by DeLone and McLean (1992) and Wang and Liao (2008). In accordance with the model, in this study three factors that affect citizens use and citizens satisfaction will be tested, namely system quality, information quality and service quality. Then test two influential factors with citizens trust, namely citizens use and citizens satisfaction, and test influential citizens trust with perceived e-government service quality.

Referring to the opinion (Creswell and Creswell, 2018), the research method used is a combination research method using sequential explanatory design using the main survey technique, with the intention of explaining (explanatory or confirmatory research) (Arikunto, 2006; Bungin, 2015, 2019; Creswell, 2009; Jogiyanoto, 2009; Silalahi, 2015; Singarimbun, 2006; Sugiyono, 2017a). According to (Kerlinger, 1973) survey research is a study that examines large and small populations or universes by selecting and examining selected samples from that population, to find the incidence, distribution and relative interrelation of

sociological and psychological variables. While referring to opinions (Leech and Onwuegbuzie, 2007, 2009), the method used in this dissertation research is partially mixed methods with mixed design partially sequentially dominant. The predominantly sequential partially mixed design is a study with two phases occurring sequentially, but one of the quantitative phases has a more dominant emphasis.

The results of this study show that after the measurement concept developed by DeLone and McLean (1992; 2003; 2004) was retested to obtain a fit model, out of 44 indicators, only 34 indicators can measure the proposed model which includes 3 indicators for system quality constructs, 5 indicators for information quality constructs, 6 indicators for service quality constructs, 5 indicators for citizen use constructs, 5 indicators for citizen satisfaction constructs, 5 indicators for citizen trust constructs and 5 indicators for perceived e-government service quality constructs.

The results of this study provide empirical evidence that, system quality has a positive and insignificant effect on citizen use. This condition is caused because the user experience in accessing online services is also felt differently. A quality system is not supported by the awareness and willingness of the user to utilize information technology to access public services.

System quality was found to have a positive and significant effect with citizen satisfaction. Based on this, the convenience of citizens as users is shown from the flexibility of services through the e-services application that can be accessed online for 24 hours. Information quality has a positive and insignificant effect on citizen use. Thus, quality information on online services has not been able to improve or improve citizen use (the use of online service systems by citizens). The lack of adequate infrastructure that supports the use of information technology causes them to be unmotivated to increase the intensity or frequency of accessing online services.

Information quality has a positive and insignificant effect on citizen satisfaction. Thus, quality information on online services has not been able to increase or improve citizen satisfaction (citizen satisfaction in the online service system). This is because in some features of online services, such as trading commodity data, new ones are not yet available. Service quality has a positive and significant effect on citizen use. Thus, quality services on online services are able to improve or improve citizen use (the use of online service systems by citizens). This reflects that by improving the quality of application-based online services, the utilization of online services by citizens will also increase.

Service quality has a positive and significant effect on citizen satisfaction. Thus, quality service in online services is able to increase or improve citizen satisfaction (citizen satisfaction in the online service system). This reflects that by improving the quality of online services, citizen satisfaction in the use of online services will also increase. Citizen use has a positive and significant effect on citizen satisfaction. Thus, the ease of use of the application on online services is able to increase or improve citizen satisfaction (citizen satisfaction in the online service system).

Citizen use has a positive and significant effect with citizen trust. Thus, the ease of use of the application on online services is able to increase or improve citizen trust (citizen trust in the online service system). Citizen satisfaction has a positive and significant effect with citizen trust. Thus, application user satisfaction in online services is able to increase or improve citizen trust (citizen trust in the online service system). Citizen trusts have a positive and significant effect with perceived e-government service quality. Thus, the trust of citizens as application users in online services is able to improve or improve perceived e-government service quality (citizens' perception of e-government services).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga karya disertasi yang berjudul *Digital Governance Dalam Perspektif User Centered* Di Kota Magelang ini dapat diselesaikan. Ide penelitian ini berawal dari masih sangat sedikit penelitian yang menguji intervensi untuk meningkatkan penggunaan layanan *e-government* oleh warga. Beberapa peneliti sebelumnya menggunakan konsep utama manajemen publik untuk mengkategorikan studi *digital governance*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan berupa karya orisinal untuk pengembangan ilmu administrasi publik khususnya di bidang manajemen pelayanan publik.

Terimakasih penulis ucapkan kepada Prof. Drs.Tarmizi Achmad., MBA., PhD., CPA., CA., CFE., QRMP., CPI., Dr. Hardi Warsono, MT, Dr. AP. Tri Yuningsih, M.Si yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan disertasi. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada Dr. Agustin Rina Herawati, M.Si dan Prof. Dr. Sri Suwitri, M.Si yang telah banyak memberikan masukan untuk penyempurnaan disertasi ini.

Di samping itu penghargaan penulis sampaikan kepada Wali Kota Magelang beserta seluruh staf yang telah memfasilitasi penulis dalam proses pengumpulan data, teristimewa untuk Fajar, Adi, Randu, Reva dan Fatimah yang telah ikut membantu melengkapi data dan memberikan informasi yang penulis butuhkan selama penyusunan disertasi. Ungkapan terimakasih juga disampaikan untuk istri dan anak tercinta, karena dalam proses penyusunan disertasi telah mengurangi perhatian dan juga kesempatan bermain bersama orang tuanya, suatu pengorbanan yang tak ternilai.

Terakhir penulis berharap, meski masih jauh dari sempurna karya ini akan bermanfaat bagi pembaca. Oleh karenanya, kritik dan saran yang konstruktif dari sidang pembaca sangat penulis harapkan untuk lebih sempurnanya tulisan ini.

8 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISTILAH SINGKATAN

TIK	Teknologi Informasi dan Komunikasi
IT	<i>Information Technology</i>
SPBE	Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
PeGI	Pemeringkatan Elektronik <i>Government</i> Indonesia
SPI	Sistem Pengendalian Internal
K/L/D	Kementerian, Lembaga dan Daerah
ILO	Indeks Layanan <i>Online</i>
IKT	Indeks Konektivitas Telekomunikasi
IKM	Indeks Kapital Manusia
APJII	Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia
SDM TIK	Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi
ASN	Aparatur Sipil Negara
G2B	<i>Government to Business</i>
G2C	<i>Government to Citizen</i>
G2E	<i>Government to Employee</i>
G2G	<i>Government to Government</i>
B2B	<i>Business to Business</i>
B2C	<i>Business to Consumer</i>
C2C	<i>Consumer to Consumer</i>
HAKI	Hak Kekayaan Intelektual
OPD	Organisasi Perangkat Daerah
LAN	<i>Local Area Network</i>
WAN	<i>Wide Area Network</i>
BPK	Badan Pemeriksa Keuangan
KPK	Komisi Pemberantasan Korupsi
BUMN	Badan Usaha Milik Negara
BUMD	Badan Usaha Milik Daerah
BLU	Badan Layanan Umum
BLUD	Badan Layanan Umum Daerah

OPA	<i>Old Public Administration</i>
NPM	<i>New Public Management</i>
NPS	<i>New Public Service</i>
TRA	<i>Theory of Reasoned Action</i>
TPB	<i>Theory of Planned Behaviour</i>
TAM	<i>Technology Acceptance Model</i>
DOI	<i>Diffusion of Innovations</i>
IDT	<i>Innovation Diffusion Theory</i>
UTAUT	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>
IS	<i>Information System</i>
SyQ	<i>System Quality</i>
IQ	<i>Information Quality</i>
SQ	<i>System Quality</i>
SDA	Sumber Daya Alam
RB	Reformasi Birokrasi
PNS	Pegawai Negeri Sipil
PM	<i>Public Management</i>
UNDP	<i>United Nation Development Programme</i>
UN	<i>United Nation</i>
DGU	<i>Digital Government Unit</i>
EGOV SAT	<i>E-Government Satisfaction</i>
COBRAS	<i>Cost, Benefit, Risk, Opportunity, Satisfaction</i>
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>
ISA	<i>Information System Assesment</i>
SEM	<i>Structural Equation Modelling</i>
PLS	<i>Partial Least Square</i>
SPSS	<i>Statistic Package for Social Science</i>
AVE	<i>Average Variance Extracted</i>
RAM	<i>Nomogram Reticular Action Modeling</i>
CFA	<i>Confirmatory Factor Analysis</i>
BWP	Bagian Wilayah Perkotaan

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Sampul	i
Pernyataan Keaslian Disertasi	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Abstrak	v
Abstract	vi
Ringkasan	vii
Summary	x
Kata Pengantar	xiii
Daftar Istilah Singkatan	xiv
Daftar Isi	xvi
Daftar Tabel	xxii
Daftar Gambar	xxvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	22
1.3. Tujuan Penelitian	23
1.4. Manfaat Penelitian	24
BAB II. <i>REVIEW</i> LITERATUR KOMPREHENSIF	25
2.1. Pergeseran Paradigma Manajemen Pelayanan Publik	25
2.1.1. <i>Old Public Administration</i>	27
2.1.2. <i>New Public Management</i>	29
2.1.3. <i>New Public Service</i>	32
2.2. Teori Dasar Adopsi Teknologi Informasi	36
2.2.1. <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA)	37
2.2.2. <i>Theory of Planned Behaviour</i> (TPB)	38
2.2.3. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	40
2.2.4. <i>Technology Acceptance Model 2</i> (TAM 2)	41

2.2.5. <i>Technology Acceptance Model 3 (TAM 3)</i>	42
2.2.6. <i>Diffusion of Innovation/Innovation Diffusion Theory</i>	44
2.2.7. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i> ..	48
2.2.8. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)</i>	50
2.2.9. <i>Information Systems Success Model (DeLone dan McLean)</i>	51
2.3. <i>Teknologi Informasi dan Reformasi Administrasi Publik</i>	53
2.4. <i>Digital Governance atau E-Government</i>	63
2.5. <i>Manfaat Digital Governance atau e-Government</i>	76
2.6. <i>E-government Evaluation Model</i>	86
2.7. <i>Model Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi, e-Commerce dan e-Government</i>	104
2.8. <i>Orisinalitas Penelitian</i>	118
2.9. <i>Model Pengembangan Hipotesis</i>	121
2.9.1. <i>Perceived e-gov Service Quality</i>	121
2.9.2. <i>System Quality</i>	125
2.9.3. <i>Information Quality</i>	127
2.9.4. <i>Service Quality</i>	130
2.9.5. <i>Citizens Use</i>	132
2.9.6. <i>Citizens Satisfaction</i>	136
2.9.7. <i>Citizens Trust</i>	138
2.10. <i>Kerangka Pemikiran Teoritis</i>	141
BAB III. METODE PENELITIAN	149
3.1. <i>Metode Penelitian yang Digunakan</i>	149
3.2. <i>Lokasi Penelitian</i>	155
3.3. <i>Teknik Sampling</i>	155
3.4. <i>Definisi Konsep</i>	160
3.5. <i>Definisi Operasional</i>	161
3.6. <i>Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian</i>	163

3.7. Metode Pengumpulan Data	166
3.8. Teknik Analisis Data	167
BAB IV. GAMBARAN UMUM KONTEKS DAN	
<i>SETTING</i> PENELITIAN	175
4.1. Kondisi Kota Magelang	175
4.2. Kondisi Eksisting Pemanfaatan ICT di Pemkot Magelang	176
4.3. Kondisi Eksisting Infrastruktur <i>Broadband</i> di Kota Magelang ..	177
4.4. Prinsip Arsitektur Teknologi Informasi di Kota Magelang	178
4.5. <i>Platform</i> Sistem Informasi	179
4.6. Integrasi Sistem Informasi	182
BAB V. TEMUAN DAN PEMBAHASAN KOMPREHENSIF	186
5.1. Analisis Kuantitatif	186
5.1.1. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	186
5.1.2. Karakteristik Responden Penelitian	187
5.1.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	187
5.1.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	188
5.1.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	188
5.1.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	189
5.1.3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	190
5.1.3.1. Variabel <i>Perceived e-government Service Quality</i>	190
5.1.3.2. Variabel <i>System Quality</i>	199
5.1.3.3. Variabel <i>Information Quality</i>	209
5.1.3.4. Variabel <i>Service Quality</i>	219
5.1.3.5. Variabel <i>Citizen Use</i>	229
5.1.3.6. Variabel <i>Citizen Satisfaction</i>	237
5.1.3.7. Variabel <i>Citizen Trust</i>	246
5.2. Uji <i>Non Response Bias</i>	254
5.3. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	257
5.3.1. Evaluasi Model: Hasil Model Pengukuran	260
5.3.2. Evaluasi Model: Hasil Model Struktural	270
5.3.3. Pengujian Hipotesis	273

5.3.3.1. Hipotesis (H1): <i>System Quality</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Citizens Use</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	275
5.3.3.2. Hipotesis (H2): <i>System Quality</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Citizens Satisfaction</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	275
5.3.3.3. Hipotesis (H3): <i>Information Quality</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Citizens Use</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	276
5.3.3.4. Hipotesis (H4): <i>Information Quality</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Citizens Satisfaction</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	277
5.3.3.5. Hipotesis (H5): <i>Service Quality</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Citizens Use</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	278
5.3.3.6. Hipotesis (H6): <i>Service Quality</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Citizens Satisfaction</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	278
5.3.3.7. Hipotesis (H7): <i>Citizens Use</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Citizens Satisfaction</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	279
5.3.3.8. Hipotesis (H8): <i>Citizens Use</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>Citizens Trust</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	280
5.3.3.9. Hipotesis (H9): <i>Citizens Satisfaction</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Citizens Trust</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	281
5.3.3.10. Hipotesis (H10): <i>Citizens Trust</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Perceived e-government Service Quality</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	281
5.4. Analisis Kualitatif	282

5.5. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis	284
5.5.1. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 1: <i>System Quality</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Citizens Use</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	284
5.5.2. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 2: <i>System Quality</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Citizens Satisfaction</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	287
5.5.3. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 3: <i>Information Quality</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Citizens Use</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	290
5.5.4. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 4: <i>Information Quality</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Citizens Satisfaction</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	292
5.5.5. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 5: <i>Service Quality</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Citizens Use</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	295
5.5.6. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 6: <i>Service Quality</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Citizens Satisfaction</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	297
5.5.7. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 7: <i>Citizens Use</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Citizens Satisfaction</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	300
5.5.8. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 8: <i>Citizens Use</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>Citizens</i> <i>Trust</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i> ..	302
5.5.9. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 9: <i>Citizens Satisfaction</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Citizens Trust</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	304

5.5.10. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 10: <i>Citizens Trust</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Perceived e-government Service Quality</i> dalam kerangka perspektif model G2C <i>e-government</i>	307
5.6. Analisis Pengaruh Langsung	310
5.7. Rekomendasi Model Teoritis Layanan <i>Digital Governance</i>	311
BAB VI. PENUTUP	315
6.1. Kesimpulan	315
6.2. Implikasi	321
6.3. Keterbatasan	324
6.4. <i>Future Research</i>	325
DAFTAR PUSTAKA	327

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Penilaian SPBE oleh PBB Tahun 2012-2018 Untuk Indonesia	11
Tabel 1.2. Hasil Pemeringkatan <i>E-Government</i> Kota di Jawa Tengah	15
Tabel 1.3. Permasalahan <i>e-government</i> dari Dimensi Pengguna	20
Tabel 2.4. Pergeseran Paradigma Model Manajemen Pelayanan Publik	36
Tabel 2.5. Persoalan Birokrasi di Indonesia	58
Tabel 2.6. Area Perubahan Birokrasi yang Diinginkan	59
Tabel 2.7. Rincian Pengukuran dari Studi Gupta dan Jana	94
Tabel 2.8. Rincian Studi Alshawi dan Alalwany	97
Tabel 2.9. Model EGOVSAT Untuk Mengevaluasi Layanan <i>e-government</i> Berdasarkan Gambaran Kepuasan Warga	99
Tabel 2.10. Model COBRAS Untuk Kepuasan Pengguna Layanan <i>e-government</i>	101
Tabel 2.11. 4 Area yang Mempengaruhi Kualitas Layanan <i>e-government</i>	103
Tabel 2.12. Orisinalitas Pada Model Penelitian Empirik	118
Tabel 2.13. Orisinalitas Pada Obyek Penelitian	120
Tabel 3.14. Tahapan Penerapan Desain Sekuensial Eksplanatori	152
Tabel 3.15. Rincian sampel berdasarkan kategori usia responden	159
Tabel 3.16. Definisi Operasional	161
Tabel 4.17. Prinsip Teknologi Informasi	178
Tabel 4.18. <i>Platform</i> Sistem Informasi	180
Tabel 4.19. Konsep Integrasi Sistem Informasi	182
Tabel 5.20. Rincian dan Pengembalian Kuesioner Penelitian	186
Tabel 5.21. Jenis Kelamin Responden Penelitian	187
Tabel 5.22. Usia Responden Penelitian	188
Tabel 5.23. Pendidikan Responden Penelitian	189

Tabel 5.24. Pekerjaan Responden Penelitian	189
Tabel 5.25. Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived e-government</i> <i>Service Quality</i>	191
Tabel 5.26. Respon tentang layanan melalui aplikasi sangat fungsional (Y1)..	192
Tabel 5.27. Respon tentang aplikasi <i>e-services</i> memberikan layanan yang terpercaya (Y2)	193
Tabel 5.28. Respon tentang layanan di aplikasi memberikan perhatian bagi pengguna yang mengakses (Y3)	194
Tabel 5.29. Respon tentang instruksi di aplikasi sangat membantu pengguna (Y4)	195
Tabel 5.30. Respon tentang layanan <i>online</i> melalui aplikasi sangat interaktif (Y5)	196
Tabel 5.31. Respon tentang Tingkat <i>Perceived e-government</i> <i>Service Quality</i>	197
Tabel 5.32. Statistik Deskriptif <i>Perceived e-government Service Quality</i>	198
Tabel 5.33. Statistik Deskriptif Variabel <i>System Quality</i>	199
Tabel 5.34. Respon tentang akses <i>online</i> setiap hari selama 24 jam (X1.1) ...	200
Tabel 5.35. Respon tentang fleksibilitas pelayanan melalui aplikasi (X1.2)...	201
Tabel 5.36. Respon tentang aplikasi <i>e-services</i> yang mudah dibuka (X1.3) ...	202
Tabel 5.37. Respon tentang layanan aplikasi jarang <i>error</i> (X1.4)	203
Tabel 5.38. Respon tentang membantu pengguna mengakses informasi dengan mudah (X1.5)	204
Tabel 5.39. Respon tentang menyediakan integrasi layanan dengan beberapa OPD (X1.6)	205
Tabel 5.40. Respon tentang tidak memberi kemudahan dimenu pencarian (X1.7)	206
Tabel 5.41. Respon tentang tingkat <i>System Quality</i>	207
Tabel 5.42. Statistik Deskriptif <i>System Quality</i>	208
Tabel 5.43. Statistik Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i>	209
Tabel 5.44. Respon tentang informasi di aplikasi yang tidak akurat (X2.1) ...	210

Tabel 5.45. Respon tentang informasi yang disajikan sesuai kebutuhan pengguna (X2.2)	211
Tabel 5.46. Respon tentang aplikasi menyediakan informasi baru (X2.3)	212
Tabel 5.47. Respon tentang informasi yang disajikan dapat dipercaya (X2.4)	213
Tabel 5.48. Respon tentang aplikasi memberikan informasi yang tepat (X2.5)	214
Tabel 5.49. Respon tentang menyajikan informasi yang diinginkan pengguna (X2.6)	215
Tabel 5.50. Respon tentang informasi yang disajikan konsisten (X2.7)	216
Tabel 5.51. Respon tentang tingkat <i>Information Quality</i>	217
Tabel 5.52. Ukuran Gejala Pusat <i>Information Quality</i>	218
Tabel 5.53. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	219
Tabel 5.54. Respon tentang ketersediaan formulir isian layanan (X3.1)	220
Tabel 5.55. Respon tentang mudah kembali ke aplikasi dengan menu <i>log in</i> (X3.2)	221
Tabel 5.56. Respon tentang memberikan layanan yang terpercaya (X3.3)	222
Tabel 5.57. Respon tentang memberi layanan yang nyata melalui sistem (X3.4)	223
Tabel 5.58. Respon tentang aplikasi memberikan layanan yang transparan (X3.5)	224
Tabel 5.59. Respon tentang aplikasi <i>e-services</i> memberikan keterangan yang mencukupi (X3.6)	225
Tabel 5.60. Respon tentang fitur layanan mencukupi kebutuhan pengguna (X3.7)	226
Tabel 5.61. Persepsi tentang tingkat <i>Service Quality</i>	227
Tabel 5.62. Ukuran Gejala Pusat <i>Service Quality</i>	228
Tabel 5.63. Statistik Deskriptif Variabel <i>Citizen Use</i>	229
Tabel 5.64. Respon menggunakan aplikasi untuk mendapatkan informasi (X4.1)	230

Tabel 5.65. Respon tentang mengakses informasi lainnya melalui aplikasi (X4.2)	231
Tabel 5.66. Respon tentang layanan <i>online</i> melalui fitur di aplikasi (X4.3) ...	232
Tabel 5.67. Respon tentang mengakses fitur layanan secara kontinyu (X4.4)	232
Tabel 5.68. Respon tentang mengecek status informasi layanan melalui aplikasi (X4.5)	234
Tabel 5.69. Respon tentang tingkat <i>Citizen Use</i>	235
Tabel 5.70. Ukuran Gejala Pusat <i>Citizen Use</i>	236
Tabel 5.71. Statistik Deskriptif Variabel <i>Citizen Satisfaction</i>	235
Tabel 5.72. Respon tentang layanan melalui aplikasi efektif dan efisien (X5.1)	238
Tabel 5.73. Respon tentang informasi di aplikasi penting dan berharga (X5.2)	239
Tabel 5.74. Respon tentang nyaman mengakses informasi melalui aplikasi (X5.3)	240
Tabel 5.75. Respon tentang kompetensi admin layanan aplikasi (X5.4)	241
Tabel 5.76. Respon tentang informasi di aplikasi sangat membantu (X5.5) ...	242
Tabel 5.77. Respon tentang puas atas informasi yang tersedia di aplikasi (X5.6)	243
Tabel 5.78. Respon tentang tingkat <i>Citizen Satisfaction</i>	244
Tabel 5.79. Ukuran Gejala Pusat <i>Citizen Satisfaction</i>	245
Tabel 5.80. Statistik Deskriptif Variabel <i>Citizen Trust</i>	246
Tabel 5.81. Respon tentang percaya layanan menggunakan aplikasi (X6.1) ..	247
Tabel 5.82. Respon tentang jaminan keamanan ketika mengakses aplikasi (X6.2)	248
Tabel 5.83. Respon tentang informasi pribadi aman dan dilindungi (X6.3) ...	249
Tabel 5.84. Respon tentang percaya informasi akan dikelola dengan baik (X6.4)	250
Tabel 5.85. Respon tentang percaya mendapatkan respons dari pengelola aplikasi (X6.5)	251

Tabel 5.86. Respon tentang percaya akan sistem secara keseluruhan (X6.6) .	252
Tabel 5.87. Respon tentang aplikasi tidak memberikan notifikasi layanan yang diakses (X6.7)	253
Tabel 5.88. Respon tentang tingkat <i>Citizen Trust</i>	254
Tabel 5.89. Ukuran Gejala Pusat <i>Citizen Trust</i>	255
Tabel 5.90. <i>Outer Loading</i> Model Pengukuran Tahap 1	262
Tabel 5.91. Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran	264
Tabel 5.92. <i>Outer Loading</i> Model Pengukuran Tahap 2	266
Tabel 5.93. <i>Outer Loading</i> Model Pengukuran Tahap 3	268
Tabel 5.94. Hasil Uji Reliabilitas	269
Tabel 5.95. Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Struktural	274
Tabel 5.96. Koefisien Jalur	274
Tabel 5.97. Pengaruh Antar Konstruk	310

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Tampilan <i>Website</i> Pemkot Magelang	14
Gambar 1.2. Kondisi Peta Jaringan <i>Fiber optic</i> Kota Magelang	17
Gambar 2.3. Teori TRA (<i>Theory of Reason Action</i>)	38
Gambar 2.4. Teori TAM (<i>Teori Technology Acceptance Model</i>)	41
Gambar 2.5. Teori TAM 2	42
Gambar 2.6. Model Teori TAM 3	44
Gambar 2.7. Model Teori UTAUT	50
Gambar 2.8. Model Teori UTAUT 2	51
Gambar 2.9. Model Sistem Informasi DeLone dan McLean	52
Gambar 2.10. Kondisi Birokrasi yang Diinginkan	57
Gambar 2.11. Pertanyaan yang Disarankan Oleh Bertot, Jaeger dan McClure (2008) Terhadap <i>e-government</i> yang Berpusat Pada Warga	90
Gambar 2.12. Investigasi Penelitian Layanan <i>e-government</i> oleh Pusat Teknologi Dalam Pemerintahan di Universitas di Albany	92
Gambar 2.13. Dimensi Gupta dan Jana yang Harus Diukur Untuk Menilai Efektivitas <i>e-government</i>	93
Gambar 2.14. Masalah Evaluasi <i>e-government</i> yang Diusulkan Alshawi dan Alalwany	96
Gambar 2.15. Model EGOVSAT Untuk Mengevaluasi Layanan <i>e-government</i> Berdasarkan Gambaran Kepuasan Warga	98
Gambar 2.16. Model COBRAS untuk Kepuasan Pengguna layanan <i>e-government</i>	100
Gambar 2.17. Empat Area yang Mempengaruhi Kualitas Layanan <i>e-government</i>	102
Gambar 2.18. Model Keberhasilan Sistem Informasi	108
Gambar 2.19. Model Kualitas Layanan untuk Penilaian Kesuksesan Sistem Informasi	109
Gambar 2.20. Model Penilaian Sistem Informasi	110

Gambar 2.21. Model Sukses <i>E-Commerce</i>	112
Gambar 2.22. Model Sistem Informasi DeLone and McLean yang Diperbaharui	114
Gambar 2.23. Model Sukses <i>e-Government</i>	116
Gambar 2.24. Tiga Aspek Kualitas <i>e-Government</i>	117
Gambar 2.25. Pengembangan Model Penelitian	147
Gambar 3.26. Diagram Hubungan Antar Variabel	174
Gambar 4.27. Kondisi Infrastruktur Jaringan Seluler di Kota Magelang (1) ..	177
Gambar 4.28. Kondisi Infrastruktur Jaringan Seluler di Kota Magelang (2) ..	177
Gambar 4.29. Kondisi Infrastruktur Jaringan Seluler di Kota Magelang (3) ..	178
Gambar 4.30. <i>Platform</i> Sistem Informasi	180
Gambar 4.31. Konsep Integrasi Sistem Informasi	182
Gambar 4.32. Arsitektur Sistem Informasi	184
Gambar 5.33. Grafik Histogram <i>Perceived e-government Service Quality</i>	198
Gambar 5.34. Tingkat <i>Perceived e-government Service Quality</i>	199
Gambar 5.35. Grafik Histogram <i>System Quality</i>	208
Gambar 5.36. Tingkat <i>System Quality</i>	209
Gambar 5.37. Grafik Histogram <i>Information Quality</i>	217
Gambar 5.38. Tingkat <i>Information Quality</i>	218
Gambar 5.39. Grafik Histogram <i>Service Quality</i>	227
Gambar 5.40. Tingkat <i>Service Quality</i>	228
Gambar 5.41. Grafik Histogram <i>Citizen Use</i>	235
Gambar 5.42. Tingkat <i>Citizen Use</i>	236
Gambar 5.43. Grafik Histogram <i>Citizen Satisfaction</i>	244
Gambar 5.44. Tingkat <i>Citizen Satisfaction</i>	245
Gambar 5.45. Grafik Histogram <i>Citizen Trust</i>	255
Gambar 5.46. Tingkat <i>Citizen Trust</i>	256
Gambar 5.47. Hasil Model Pengukuran Tahap 1	261
Gambar 5.48. Hasil Model Pengukuran Tahap 2	265
Gambar 5.49. Model Pengukuran ke 3	267
Gambar 5.50. Analisa <i>Bootstrapping</i>	273

Gambar 5.51. Model Eksisting Teori DeLone dan McLean	313
Gambar 5.52. Model Eksisting Penelitian.....	313
Gambar 5.53. Rekomendasi Model Teoritis	314