

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WARGA DAN PEMERINTAH DALAM ADOPSI E-GOVERNMENT: SEBUAH ULASAN SISTEMATIS

Yusrida Muflihah¹, Tony Dwi Susanto²

^{1,2}Magister Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Jl. Raya ITS - Kampus ITS Sukilo, Surabaya, 60111 Indonesia
Telp: (031) 5999944, Fax: (031) 5964965
Email: ¹yusridamuflihah@gmail.ac.id, ²tonydwisusanto@gmail.ac.id

(Naskah masuk: 13 Juni 2017, diterima untuk diterbitkan: 17 Desember 2017)

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada faktor yang mempengaruhi adopsi e-Government dilihat dari perspektif warga dan pemerintahan. Penelitian ini dilatarbelakangi adanya studi literature yang menjelaskan bahwa *e-Government* menjadi populer dikarenakan adanya manfaat yang signifikan kepada pemerintah, warga dan masyarakat. Studi literatur yang ada saat ini hanya menjelaskan mengenai faktor yang mempengaruhi adopsi e-Government dari sisi warga, tetapi belum ada yang membahas mengenai faktor yang mempengaruhi adopsi e-Government dari dua perspektif yaitu warga dan pemerintahan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengisi celah yang ada di studi literatur yaitu literatur mengenai adopsi e-Government, dengan fokus khusus pada faktor yang mempengaruhi adopsi e-Government dari perspektif warga dan pemerintahan. Dalam mencapai tujuan, digunakan metode studi literatur. Studi literatur yang digunakan dalam jurnal ini berasal dari berbagai jurnal yang membahas mengenai faktor adopsi dari sisi warga maupun pemerintah. Hasil dari jurnal ini berupa ulasan mengenai faktor yang mempengaruhi adopsi e-Government dari perspektif warga dan pemerintahan, perbedaan dari faktor beserta dampaknya.

Kata kunci: faktor adopsi, e-government, pemerintahan, warga.

Abstract

This study focuses on the factors that influence e-Government adoption seen from the perspective of citizens and governance. This research is based on a study of literature that explains that e-Government is becoming popular due to the significant benefits to government, citizens and society. The current literature study only explains the factors affecting e-Government adoption of citizens, but no one has yet discussed the factors affecting e-Government adoption from two perspectives: citizens and government. The purpose of this study is to fill the gaps in the literature study of literature on e-Government adoption, with a focus on the factors that influence e-Government adoption from the perspective of citizens and governments. In achieving the purpose of the paper, the literature study method is used. The literature study used in this paper comes from various journals that discuss the adoption factors of the citizens and the government. The results of this journal are a review of factors affecting e-Government adoption of citizen and government perceptions, differences in factors and impacts.

Keywords: adoption factor, e-government, citizen, governance

1. PENDAHULUAN

Kemajuan pesat dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berpengaruh secara global yang dampaknya meluas hampir ke seluruh lini masyarakat. Salah satu bentuk dampak positif dari perkembangan TIK adalah munculnya sistem digitalisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dikenal sebagai *Electronic Government* atau *e-Government* (E.S.Holle, 2011). E-government dikenal dengan istilah yang berbeda-beda seperti

electronic government, electronic governance, digital government, online government, eGov dan lain-lain (Gronlun, 2004). Menurut (Bank, 2002), e-government berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network*, internet dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan. (Fang, 2002) mendefinisikan e-government sebagai cara pemerintah yang paling inovatif dalam menggunakan

teknologi, informasi dan komunikasi (TIK), khususnya aplikasi berbasis web untuk menyediakan dan memfasilitasi masyarakat dan bisnis dalam mengakses informasi dan layanan pemerintah yang lebih mudah. E-government juga dapat meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kesempatan yang lebih besar bagi mereka untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi.

Pemerintahan di dunia secara berkelanjutan menggunakan *e-Government* untuk transformasi penyampaian layanan publik, meningkatkan interaksi antara warga dan pemerintah, menyederhanakan komunikasi dua arah antara warga dan pemerintah, meningkatkan efisiensi organisasi publik, dan penghematan uang pembayaran pajak (Gauld, 2010). Salah satu hasil penerapan *e-Government* adalah peningkatan kualitas dan aksesibilitas layanan publik melalui penyelenggaraan layanan publik secara online. Setiap masyarakat dapat dengan mudah untuk mengakses dan melakukan permohonan terhadap layanan public melalui sebuah aplikasi berbasis online yang terhubung dengan sistem internal instansi yang terkait (E.S.Holle, 2011). *E-Government* kini menjadi populer dikarenakan adanya manfaat yang signifikan kepada pemerintah, warga dan masyarakat termasuk penyampaian kualitas layanan publik, kenyamanan dan aksesibilitas pelayanan publik, pengurangan biaya komunikasi dan informasi, menjembatani kesenjangan digital, memfasilitasi partisipasi aktif warga dalam pemerintahan, memperluas jangkauan, dan memperpendek jarak dengan warga yang tinggal di daerah terpencil atau daerah kurang pada padat penduduk. Fakta yang ada menunjukkan bahwa *E-Government* dianggap sebagai cara yang efektif untuk menciptakan nilai publik (*public value*) bagi warga (Nations, 2003).

Adopsi dan penggunaan layanan pemerintah online memiliki arti khusus bagi negara-negara berkembang (Vinod Kumar, 2007). Di Indonesia, e-Government mulai diterapkan sejak tahun 1995 dengan nama Bina Graha Net yang berlokasi di Istana Negara, yang kemudian berlanjut dengan adanya website di instansi pemerintahan. Perkembangan e-Government semakin meningkat setelah adanya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-Government. Sebelum adanya Inpres tersebut, Indonesia memiliki 322 situs web kemudian meningkat menjadi 472 situs web. Perkembangan e-Government menyebar tidak hanya di tingkat kementerian, melainkan pada pemerintahan daerah. e-Government merupakan suatu instrumen yang mendukung pertukaran informasi yang diperlukan antara pelanggan dan

administrasi berdasarkan teknologi informasi, dalam e-Government pertukaran informasi terjadi pada warga dan pemerintah (Sara Hofmann, 2012). Menurut (Lemuria Carter, 2005) dalam mengembangkan e-Government, pemerintah perlu mengetahui terlebih dahulu faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi warga terhadap inovasi e-Government. Fenomena mengenai berkembangnya adopsi e-Government, menimbulkan pertanyaan yaitu apa faktor yang mempengaruhi adopsi e-Government dari perspektif warga dan pemerintah?

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan review sistematis terhadap literatur terkini mengenai adopsi e-Government, dengan fokus khusus pada faktor yang mempengaruhi adopsi e-Government dari sisi warga dan pemerintahan. Dalam mencapai tujuan tersebut, akan dilakukan pencarian terhadap jurnal melalui berbagai sumber yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi adopsi e-Government, kemudian memilih jurnal yang sesuai dengan fokus penelitian, selanjutnya melakukan review dari jurnal yang telah dipilih sehingga didapatkan daftar faktor yang mempengaruhi adopsi e-Government dari perspektif warga dan pemerintahan, dari faktor tersebut kemudian diulas mengenai definisi dari setiap faktor, perbedaan faktor adopsi e-Government dari sisi warga dan pemerintah serta dampaknya.

2. METODOLOGI

Bagian berikut menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian ini sehingga penelitian ini dapat diselesaikan secara sistematis, terarah dan jelas. Alur pengerjaan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Mencari jurnal mengenai faktor adopsi e-Government

Pencarian jurnal dilakukan pada berbagai sumber. Kata kunci yang digunakan untuk mendapatkan jurnal yang sesuai yaitu *adoption in e-Government*, *adoption e-Government citizen*, *factors adoption e-Government*, *adoption e-Government government*, *critical factors in e-Government*.

2. Memilih jurnal

Jurnal yang dihasilkan dari tahap pencarian kemudian dipilih yang sesuai. Dalam melakukan pemilihan jurnal, apakah mengulas tentang faktor adopsi e-Government. Konten dari jurnal yang dipilih diharuskan memiliki kriteria yaitu membahas mengenai faktor adopsi e-Government dari sisi warga atau pemerintahan.

3. Melakukan review terhadap jurnal yang dipilih

Jurnal yang telah ditemukan dan dipilih kemudian dilakukan ulasan sehingga didapatkan daftar faktor yang mempengaruhi adopsi e-Government dari sisi warga dan pemerintahan. Jurnal yang dilakukan review sebanyak 15 jurnal.

4. Identifikasi faktor yang mempengaruhi adopsi dari sisi warga dan pemerintahan

Tahap selanjutnya dilakukan analisis terhadap hasil review berupa faktor yang mempengaruhi adopsi e-Government dari sisi warga dan pemerintahan. Pada tahapan ini dilakukan identifikasi dari setiap faktor dengan melakukan pendefinisian tiap faktor, perbedaan faktor yang mempengaruhi adopsi e-Government dari sisi warga dan pemerintahan beserta dampaknya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil dan pembahasan mengenai faktor yang mempengaruhi adopsi E-Government dari sisi warga dan pemerintahan.

3.1. Faktor Adopsi e-Government dari sisi Warga

Adopsi dapat didefinisikan sebagai proses keputusan individu dalam menerima atau menolak atas sebuah inovasi yang diperkenalkan. Adopsi warga dalam e-Government merujuk pada tindakan penggunaan e-Government secara berkelanjutan. Berdasarkan ulasan yang telah dilakukan dari berbagai jurnal yang membahas mengenai faktor adopsi e-Government, ditemui adanya beberapa faktor yang mempengaruhi adopsi e-Government diantaranya:

Tabel 1 Faktor Adopsi e-Government dari sisi Warga

Faktor Adopsi e-Government dari sisi Warga	Penjelasan	Referensi
<i>Perceive ease of use</i> (Persepsi Kemudahan)	Persepsi warga mengenai kemudahan dalam penggunaan e-Government	(Lemuria Carter, 2005; Carter, 2005; Yao, 2007; Bélanger, 2008; Chan, 2010;

Faktor Adopsi e-Government dari sisi Warga	Penjelasan	Referensi
		Sipior, 2011).
<i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	Persepsi kesesuaian layanan e-Government dengan kebiasaan dan kebutuhan dari warga	(Lemuria Carter, 2005; Carter, 2005; Sara Hofmann, 2012).
<i>Trustworthiness</i> (Kepercayaan)	Kepercayaan dari sisi warga mencakup kepercayaan terhadap internet dan pemerintah. Kepercayaan yang dimiliki oleh warga yang menimbulkan inisiatif dalam menggunakan e-Government dipengaruhi oleh komponen kepercayaan terhadap internet yaitu langkah-langkah keamanan, keamanan dan struktur kinerja internet dan komponen kepercayaan terhadap pemerintah yaitu integritas dan kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan	(Lemuria Carter, 2005; Carter, 2005; Bélanger, 2008; Latifa Alzahrani, 2016; Murathan Kurfali, 2017).

Faktor Adopsi e-Government dari sisi Warga	Penjelasan	Referensi
<i>Facilitating Conditions (Kondisi fasilitas)</i>	Warga menitik beratkan pada ketersediaan infrastruktur dan teknis yang memadai dalam mendukung penggunaan sistem dari pemerintah	(Venkatesh, 2003; Chan, 2010; Murathan Kurfali, 2017).
<i>User characteristics (Karakteristik pengguna)</i>	Karakteristik pengguna mengarah pada kemampuan warga sebagai pengguna teknologi dalam menguasai teknologi baru	(Venkatesh, 2003; Stafford, 2011; Latifa Alzahrani, 2016).
<i>Performance Expectancy (Harapan terhadap kinerja)</i>	Warga percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem, akan membantu individu tersebut dalam mencapai keuntungan pada kinerja pekerjaan	(Murathan Kurfali, 2017)
<i>Social Influence (Pengaruh sosial)</i>	Tingkat dimana individu merasa bahwa yang terpenting orang lain percaya bahwa dia harus menggunakan sistem yang baru	(Murathan Kurfali, 2017)

Faktor adopsi e-Government dari sisi warga, mengarah pada beberapa hal penting yang harus menjadi perhatian bagi pemerintah yang akan menerapkan e-Government agar warga memiliki inisiatif melakukan adopsi e-Government, yaitu:

1. Pemerintah harus sudah menyiapkan hal-hal teknis seperti infrastruktur yang memadai.
2. Layanan e-Government memiliki privasi dan keamanan.
3. Layanan e-Government harus mudah untuk digunakan atau dapat dikatakan *effortless*, karena pada dasarnya sistem online harus lebih

- memberikan kemudahan dari sisi tenaga, waktu, dan biaya.
4. Layanan e-Government sesuai dengan nilai-nilai yang ada pada daerah dan kebutuhan warga, sebagai contoh untuk e-Government yang diterapkan dengan warga yang memiliki keragaman Bahasa seharusnya disediakan beberapa fitur Bahasa misalnya bahasa khas daerah dan Bahasa Indonesia.
5. Layanan e-Government memiliki tampilan antar muka yang mudah digunakan, dipahami dan *familiar*.
6. Layanan e-Government memberikan informasi dan layanan yang berpusat pada warga yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan warga.
7. Layanan e-Government memberikan nilai bagi warga, seperti operasional layanan publik yang efektif, meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan hasil yang diinginkan (*desired outcomes*).

Selain hal penting tersebut, yang lebih mengarah kepada teknis pengembangan layanan e-Government yang sesuai dengan warga, hal penting lain yang perlu diperhatikan adalah perbedaan kemampuan warga dalam menggunakan suatu teknologi. Perbedaan kemampuan tersebut, dapat diatasi dengan adanya sosialisasi dan pelatihan terhadap layanan e-Government.

3.2. Faktor Adopsi e-Government dari sisi Pemerintah

Berdasarkan ulasan yang telah dilakukan dari berbagai jurnal yang membahas mengenai faktor adopsi e-Government, ditemui adanya beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan adopsi e-Government dari sisi pemerintahan, yaitu:

Tabel 2 Faktor Adopsi e-Government dari sisi Pemerintah

Faktor Adopsi e-Government dari sisi Pemerintah	Penjelasan	Referensi
<i>Perceived organizational preparedness (Kesiapan organisasi)</i>	Kesiapan organisasi berkaitan dengan sejauh mana organisasi pemerintah siap melayani warga secara digital	(Jim Yonazi, 2010)
<i>Regional and population characteristics (Karakteristik wilayah dan populasi)</i>	Karakteristik wilayah dan populasi dapat dilihat dari ukuran dari populasi yang	(Moon M. J., 2002; Moon M. J., 2005; Norris,

Faktor Adopsi e-Government dari sisi Pemerintah	Penjelasan	Referensi
	akan berpengaruh pada banyaknya administrasi yang menjadi tanggungjawab pemerintah, status dari pemerintah (dalam hal ini pemerintah daerah termasuk dalam suburban atau independen), dan sosioekonomi dari populasi seperti situasi demografis, distribusi pendapatan, dan Pendidikan	2005; Jun, 2010).
<i>Government characteristics</i> (Karakteristik pemerintah)	Karakteristik pemerintah dilihat dari jenis, bentuk dan ukuran pemerintahan	(Moon M. J., 2005; Norris, 2005; Korteland, 2008)
<i>Managerial characteristics</i> (Karakteristik manajerial)	Karakteristik manajerial berhubungan dengan inovasi yang digagas oleh pemerintah, strategi difusi (proses di mana layanan e-Government dikomunikasikan melalui saluran-saluran tertentu, berperan untuk penerapan e-Government oleh pemerintah), dan politik (peluang yang bisa diberikan oleh sebuah inovasi)	(Moon M. J., 2005; Korteland, 2008)
<i>Government Capacities</i> (Kapabilitas pemerintah)	Kapasitas pemerintah berhubungan dengan kemampuan	(Moon M. J., 2005).

Faktor Adopsi e-Government dari sisi Pemerintah	Penjelasan	Referensi
	pemerintah dalam hal teknis , seperti jumlah staf teknis, keahlian teknis, informasi yang tersedia tentang aplikasi e-Government dan peningkatan teknis, kapasitas keuangan	
<i>Environmental characteristics</i> (Karakteristik lingkungan)	Karakteristik lingkungan berhubungan dengan kedekatan dengan pemerintah lain dan budaya	(Korteland, 2008; Jun, 2010)

Faktor adopsi dari sisi pemerintah memiliki beberapa kesamaan dengan teori difusi inovasi Rogers (Rogers, 2003) diantaranya:

1. Faktor *managerial characteristics* berhubungan dengan strategi difusi, Rogers menjelaskan mengenai strategi dalam menyebarkan sebuah inovasi, dimana harus memperhatikan objek, menetapkan tujuan dan cara mengukurnya, mengetahui keunikan dari audien serta menyampaikan pesan.
2. Faktor *environmental characteristics* berhubungan dengan kedekatan pemerintah lain, Rogers menjelaskan bahwa homophily adalah kondisi dimana individu-individu berkomunikasi mengenai hal yang serupa. Sedangkan heterophily adalah kondisi dimana individu-individu berkomunikasi mengenai hal yang berbeda. Jaringan difusi antar individu pada umumnya adalah homophilous.
3. Faktor *regional and population characteristic* berhubungan dengan sosioekonomi dari populasi seperti situasi demografis, distribusi pendapatan, dan Pendidikan, Rogers menjelaskan bahwa sosioekonomi dari individu akan mempengaruhi sejauh mana individu lebih awal dalam mengadopsi inovasi.

3.3. Perbedaan Faktor Adopsi dari sisi Warga dan Pemerintah serta Dampak dari faktor

Dari berbagai jurnal yang telah diulas, telah diketahui beberapa faktor yang mempengaruhi adopsi e-Government dari sisi warga dan pemerintah. Faktor-faktor adopsi dari kedua perspektif tersebut memiliki

perbedaan dan dampak dari adanya faktor adopsi yang dimiliki, yang dirangkum pada **Tabel 1** berikut.

Table 3 Perbedaan Faktor Adopsi dari Sisi Warga dan Pemerintah

Perbedaan Faktor Adopsi dari Sisi Warga dan Pemerintah		Dampak
Warga	Faktor adopsi dari sisi warga mengarah pada tindakan persuasi yaitu persepsi positif atau negatif warga terhadap e-Government yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan teori <i>Diffusion of Innovation</i> Rogers mengenai tahapan pengambilan keputusan inovasi, dalam tahapan tersebut terdapat proses persuasi dimana individu melakukan penilaian terhadap suatu inovasi sebelum akhirnya memutuskan untuk menggunakan (Rogers, 2003).	Dampak dari adanya faktor (persepsi kemudahan, kesesuaian, kepercayaan, kondisi fasilitas, karakteristik pengguna, harapan terhadap kinerja) yang mempengaruhi warga dalam melakukan adopsi e-Government adalah (Rogers, 2003): 1. <i>Passive rejection</i> yaitu warga sama sekali tidak berpikir untuk melakukan adopsi e-Government. 2. <i>Active rejection</i> yaitu warga mempertimbangkan inovasi (e-Government), tetapi kemudian memilih untuk tidak mengadopsi. 3. <i>Continuance adoption</i> yaitu warga menggunakan e-Government secara berkelanjutan. 4. <i>Discontinuance adoption</i> yaitu tindakan penghentian setelah melakukan adopsi, yang disebabkan individu menjadi tidak puas dengan inovasi (e-Government).
Pemerintah	Faktor adopsi dari sisi warga mengarah pada posisi kesiapan pemerintah dalam menerapkan dan memperkenalkan e-Government (Rogers, 2003).	Dampak dari adanya faktor (kesiapan organisasi, karakteristik wilayah dan populasi, karakteristik pemerintah, karakteristik manajerial, kapasitas pemerintah, karakteristik lingkungan) yang mempengaruhi pemerintah dalam melakukan adopsi e-Government adalah penundaan dalam melakukan adopsi e-

Perbedaan Faktor Adopsi dari Sisi Warga dan Pemerintah	Dampak
	Government karena ketidaksiapan pemerintah (Rogers, 2003).

Selain perbedaan tersebut, terdapat persamaan yang mendasar dari faktor adopsi perspektif warga dan pemerintah yaitu faktor yang ada mengarah pada komponen difusi inovasi Rogers yaitu inovasi, waktu, sistem sosial dan saluran komunikasi. Dimana e-Government sebagai suatu inovasi harus memiliki karakteristik, pemerintah sebagai lembaga penyedia e-Government harus menciptakan inovasi layanan e-Government berdasarkan kebutuhan, permasalahan yang ada, karakteristik sosioekonomi warga serta memiliki strategi dalam menyebarkan e-Government.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan review jurnal yang telah dilakukan, didapatkan simpulan dan serta saran penelitian lanjutan yang akan dipaparkan pada bagian ini.

1. Dalam mengembangkan dan menerapkan e-Government, pemerintah harus memperhatikan beberapa faktor agar pemerintah sebagai penyedia dan warga sebagai pengguna dapat mengimplementasikan e-Government diantaranya pemerintah mengemas layanan e-Government agar mudah digunakan, memberikan nilai, keamanan, kenyamanan dan manfaat bagi warga serta melakukan persiapan seperti mengetahui karakteristik pemerintahan, sosioekonomi warga, melakukan strategi difusi e-Government agar e-Government dapat diterapkan dalam pemerintahan.
2. Perbedaan dari faktor adopsi dari sisi warga dan pemerintahan adalah faktor adopsi dari sisi warga dipengaruhi oleh persepsi positif atau negatif warga terhadap e-Government, sedangkan faktor adopsi dari sisi pemerintah dipengaruhi oleh kesiapan pemerintah dalam menerapkan dan memperkenalkan e-Government serta sosioekonomi warga.
3. Persamaan faktor adopsi dari sisi warga dan pemerintah yaitu faktor yang ada mengarah pada komponen difusi inovasi Rogers yaitu inovasi, waktu, sistem sosial dan saluran komunikasi.
4. Dampak adanya faktor yang mempengaruhi warga dalam melakukan adopsi yaitu tindakan *active rejection* (mempertimbangkan kemudian menolak), *passive rejection* (menolak dari awal), *continuance adoption* (adopsi secara berkelanjutan) dan *discontinuance adoption* (berhenti melakukan adopsi).

5. DAFTAR PUSTAKA

- BANK, W. 2002. *Global Development Finance: Financing the Poorest Countries*. Washington: The World-Bank Group.
- BÉLANGER, F. C. 2008. Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 165-176.
- CARTER, L. B. 2005. The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 5-25.
- CHAN, F. K. 2010. Modeling Citizen Satisfaction with Mandatory Adoption of an E-Government Technology. *Journal of the Association for Information Systems*, 519-549.
- E.S. HOLLE. 2011. elayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek dalam Administrasi dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal SASI*, 21-30.
- FANG, Z. 2002. E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development. *International Journal of The Computer, The Internet and The Management*, 1-22.
- GAULD, R. G. 2010. Do they want it? Do they use it? The demand-side of e-government in Australia and New Zealand. *Government Information Quarterly*, 177-186.
- GRONLUN, A. 2004. Introducing e-Gov: History, Definitions and Issues. *Communications of The Association for Information Systems* , 713-729.
- JIM YONAZI, H. S. 2010. Exploring Issues Underlying Citizen Adoption of eGovernment Initiatives in Developing Countries: The Case of Tanzania. *Electronic Journal of e-Government* , 176-188.
- JUN, K. N. W. 2010. Institutional Motivations in the Adoption of Innovations: The Case of E-Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 495-519.
- KORTELAND, E. B. 2008. The diffusion of electronic service delivery innovations in dutch E-policing: The case of digital warning systems. *Public Management Review*, 71-88.
- LATIFA ALZHRANI, W. A. K. 2016. Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International Business Review*, 1-12.
- LEMURIA CARTER, F. B. 2005. The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 5-25.
- MOON, M. J. 2002. The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? . *Public Administration Review*, 424-433.
- MOON, M. J. 2005. Does managerial orientation matter? The adoption of reinventing government and e-government at the municipal level. *Information Systems Journal*, 43-60.
- MURATHAN KURFALI, A. A. 2017. Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior*, 168-178.
- NATIONS, U. 2003. *World public sector report 2003: e-Government at cross road*. Retrieved from Global e-Government Survey: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.p>
- NORRIS, D. F. 2005. Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare? . *Public Administration Review*, 64-75.
- ROGERS, E. 2003. *Diffusion of Innovations Fifth Edition*. Albuquerque: Fress Press.
- SARA HOFMANN, M. R. 2012. Identifying Factors Of E-Government Acceptance – A Literature Review. *Thirty Third International Conference on Information Systems*, (pp. 1-19). Orlando.
- SIPIOR, J. C. 2011. The digital divide and t-government in the United States: using the technology acceptance model to understand usage. *European Journal of Information Systems*, 308-328.
- STAFFORD, T. F. 2011. Online tax payment systems as an emergent aspect of governmental transformation. *European Journal of Information Systems*, 343-357.
- VENKATESH, V. M. 2003. User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 425-478.
- VINOD KUMAR, B. M. 2007. Factors for Successful e-Government Adoption: a Conceptual Framework. *The Electronic Journal of e-Government*, 63-76.
- YAO, Y. M. 2007. Remote electronic voting systems: an exploration of voters' perceptions and intention to use. . *European Journal of Information Systems*, 106-120.