

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi terjadi semakin pesat, sehingga data informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan cepat dan dapat disebarluaskan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam waktu yang relatif singkat. Hal tersebut membuktikan bahwa pada setiap individu di berbagai dunia dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa dibutuhkan perantara apapun. Tentu saja hasil dari kemajuan teknologi ini akan sangat mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa modern harus bersikap dalam melayani masyarakatnya, karena banyak aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintah konvensional yang secara tidak langsung telah diambil alih oleh masyarakatnya sendiri misalnya di bidang sosial, agama, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya disebabkan oleh kemajuan teknologi ini.<sup>1</sup>

Di negara-negara maju, hasil pemanfaatan teknologi digital (*Electronic Digital Services*) telah menimbulkan suatu bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, diistilahkan sebagai *Electronic Government*. *E-government* disebut sebagai penggunaan teknologi oleh pemerintah (seperti: *wide area network, internet dan mobile computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk menciptakan hubungan yang lancar dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak-

---

<sup>1</sup> Indrajit 2004;7 *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*

pihak yang berkepentingan lainnya.<sup>2</sup> *E-government* menjadi hal yang populer seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Banyak Negara dibelahan dunia berlomba dalam menerapkan *e-government* dengan berbagai cara yang disesuaikan dengan kondisi sosial politik serta letak wilayahnya masing-masing, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja pemerintah terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat bermanfaat bagi seluruh warga negaranya. Bahkan di Indonesia pun telah banyak daerah yang mengembangkan *E-government* dengan berbagai strategi yang telah direncanakan oleh pemerintah daerah tersebut.

Perkembangan ke arah *electronic government* di Indonesia telah muncul sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyebutkan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi.<sup>3</sup> Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang menjadi langkah serius Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi. *Electronic government* menjadi upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, akuntabel, transparan dan efisien, menjunjung tinggi supremasi

---

<sup>2</sup> Indrajit, 2004:2 Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi

<sup>3</sup> Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika)

hukum, dan membuka partisipasi masyarakat yang dapat menjamin kelancaran, keserasian dalam fungsi penyelenggaraan pemerintahan.

Sistem Penyelenggara Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut tercantum dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem pemerintah berbasis Elektronik. Pemerintah daerah dituntut untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Di Sumatera Barat, Pemerintah Provinsi mulai menerapkan sistem pelayanan berbasis *E-Government* di masing-masing kota/Kabupaten dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.<sup>4</sup>

Layanan publik berbasis *e-government* dapat meningkatkan partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan oleh pemerintah, memperbaiki produktivitas dan efisiensi birokrasi. Mewujudkan transparansi informasi yang memadai dari pemerintah kepada publik, masyarakat dapat dengan mudah mengikuti, memantau dan mengontrol perkembangan jalannya pemerintahan. Diterapkannya *e-government* juga dapat mewujudkan prinsip akuntabilitas yakni segala pembuatan dan pelaksanaan kebijakan dapat dipertanggung jawabkan.

Dalam penelitian ini peneliti melihat pemanfaatan *e-government* di tingkat Nagari. Hal ini tentu menjadi menarik untuk diteliti karena pemerintahan Nagari

---

<sup>4</sup> Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem pemerintah berbasis Elektronik

memiliki motivasi dalam mengembangkan sistem *e-government*, sangat jarang ditemukan nagari yang ingin mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital, kebanyakan yang ada hanya dari pemerintah daerah seperti kabupaten dan kota yang menyelenggarakan sistem pelayanan berbasis digital. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Desti Riska Sari yang melakukan penelitian tentang Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi *Smart Netizen* Pada Kabupaten Lampung Tengah, yang menyatakan dari hasil dari penelitiannya bahwa perlu di adakan pelatihan khusus untuk menerapkan pelayanan berbasis digital kepada masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa dalam pengembangan sistem *e-government* memang perlu dilakukan beberapa pelatihan baik kepada masyarakat maupun kepada staff pemberi layanan.

Dari beberapa penelitian yang peneliti baca, terdapat beberapa penelitian yang fokusnya tentang pemanfaatane-*government*. Penelitian **Pertama**, diambil dari skripsi Desti Riska Sari yang melakukan penelitian tentang Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi *Smart Netizen* Pada Kabupaten Lampung Tengah, **Kedua** diambil dari Dinda Nursah Yasti yang mana penelitiannya berjudul Kualitas Pelayanan melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019, kemudian penelitian **Ketiga** Fitria Untari yang mana penelitiannya berjudul Penerapan *e-government* dalam pelayanan Publik melalui Sistem Pajak Online (*e-tax* dan selanjutnya, **Keempat** diambil dari penelitian Muhammad Nur yang berjudul Faktor Sukses Penerapan *E-government* dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation di Kabupaten Gowa dan yang **Kelima**



diambil dari penelitian Bendini yang berjudul Elemen Sukses penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada era Covid-19 di Kota Makassar. Dari beberapa penelitian di atas maka dilihat sudah banyak yang melakukan penelitian mengenai pelaksanaan sistem *e-government* pada tingkat pemerintah daerah seperti Kabupaten dan Kota. Setiap penelitian di atas memiliki karakteristik dan topik masing-masing. Belum ada yang mengkaji penelitian mengenai pengembangan *e-government* di tingkat Nagari. Pada penelitian ini peneliti hanya fokus pada pemerintahan nagari dalam pengembangan sistem *e-government*. Dari beberapa penelitian di atas peneliti belum melihat adanya penelitian sebelumnya mengenai Kendala pemerintah Nagari Cupak dalam pengembangan *e-government*.

Pemerintahan Nagari Cupak memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui media digital sedangkan Nagari lain yang ada di Kabupaten Solok masih banyak yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang manual. Dengan dikembangkan sistem *e-government* di nagari Cupak maka di anggap dapat menjadikan Nagari Cupak menjadi Nagari terbaik di Kabupaten Solok.. Nagari Cupak merupakan satu-satunya Nagari di Kabupaten Solok yang memiliki visi dan misi yang selaras dengan Kabupaten Solok melalui pelayanan berbasis digital. Hal itu bertujuan untuk pembangunan nagari berbasis teknologi dan informasi, serta menuju nagari mandiri yang berbasis digital. Nagari Cupak memunculkan pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Mandiri *Smart*. Namun setelah adanya aplikasi tersebut masih terdapat kendala dalam pemanfaatan

aplikasi tersebut. Pada penelitian ini peneliti berfokus pada kendala yang terdapat dalam pemanfaatan *e-government* di pemerintahan Nagari Cupak.

Permasalahan yang muncul dalam penelitian ini adalah dari penerapan sistem informasi *e-government* dalam pelayanan publik, apa yang menjadi kendala dalam pemanfaatane-*government* di daerah, khususnya pada pemerintahan Nagari Cupak.

## 1.2 Rumusan Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Permasalahan utama saat ini adalah kurang tanggapnya pemerintah dalam merespon keinginan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik, Dalam hal ini Pengaduan masyarakat atau warga merupakan suatu bentuk partisipasi dalam membangun sistem keamanan lingkungan ataupun pengawasan terhadap kinerja pemerintah yang sangat efektif. Pemerintah harus terus berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan publik.

Penyelenggaraan *e-government* di Nagari Cupak dimulai semenjak *launching* aplikasi Mandiri *Smart* oleh wali Nagari pada 2021. Wali Nagari menyadari bahwa pentingnya penggunaan teknologi pada saat sekarang ini. Oleh sebab itu kemajuan teknologi harus dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk

meningkatkan kinerja pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Pemerintah Wali Nagari Cupak sendiri sudah mulai mengembangkan konsep *e-government* melalui aplikasi Mandiri *Smart*. Wali nagari Cupak beserta perangkat nagari, membuat inovasi yang memudahkan masyarakat terutama dalam proses dokumen kependudukan Hal ini diharapkan agar masyarakat Nagari Cupak nantinya bisa mengurus dokumen kependudukan secara efektif dan efisien. Pemanfaatan teknologi informasi salah satunya adalah melalui aplikasi Mandiri *Smart*.

Munculnya ide tentang pembuatan aplikasi mandiri *Smart* ini dikembangkan untuk membangun nagari yang berbasis teknologi dan informasi, serta menuju nagari mandiri berbasis digital dan banyaknya surat yang harus di tandatangani secara manual oleh wali Nagari membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang efektif karena memakan waktu yang cukup lama. Fatmi Bahar selaku Wali Nagari Cupak mengharapkan aplikasi ini dapat memperlancar kepengurusan dokumen di kantor wali nagari, karena dapat dilakukan dari rumah, dan berharap masyarakat dapat mendukung program ini. Namun juga tidak bisa dipungkiri bahwa penerapan *e-government* di setiap daerah masih mengalami suatu masalah atau kendala yang dihadapi selama mengembangkan pelayanan yang berbasis *electronic* tersebut.<sup>5</sup> Pentingnya *e-government* didasari atas kebutuhan pemerintahan yang ingin menciptakan pelayanan yang transparan dan tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju. Hal tersebut juga bertujuan untuk

---

<sup>5</sup>Artikel Yuda Amelia Winta, Solok 29 July 2021

meningkatkan pelayanan yang andal,terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas.

*Electronic Government* menjadi jawaban atas tuntutan masyarakat bahwa masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif oleh masyarakat. Masyarakat juga menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara. Dengan demikian pemerintah daerah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*. Sementara itu dalam lingkup Nagari Cupak telah di munculkan pelayanan berbasis Electronic Government dalam bentuk Aplikasi Mandiri *Smart*.

Dalam hal ini untuk penyelenggara pemerintah yang baik tertuang dalam misi Nagari Cupak “Menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*Good Government*) dan pemerintahan yang bersih (*Clean Government*)”. Nagari Cupak melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan serta memperluas jangkauan pelayanan agar masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Izin Usaha dan lain sebagainya.

Sistem pelayanan di Nagari Cupak telah berupaya untuk mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas dan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal melalui adanya aplikasi Mandiri *Smart*. Kemudian untuk menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah secara holistik pemerintahan Nagari Cupak membentuk struktur kerja



dalam hal adanya staf pelayanan di Nagari Cupak sebagai admin pada aplikasi Mandiri *Smart* tersebut. Kapasitas sumber daya manusia dapat berkembang melalui penggunaan aplikasi Mandiri baik admin maupun masyarakat sebagai pelanggan.

Adapun data yang menunjukkan bahwa Nagari Cupak mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta memanfaatkan teknologi secara optimal yaitu dari pernyataan dari Fatmi Bahar selaku Wali Nagari Cupak :

“Masyarakat Cupak dapat mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone* (Android) sendiri,”<sup>6</sup>

Dalam pengurusan dokumen tersebut, ujar wali nagari, masyarakat bisa dilakukan dalam waktu singkat dan lebih efisien. Hal ini membuktikan bahwa Nagari cupak telah mengembangkan aplikasi yang andal serta pemanfaatan teknologi. Kemudian dalam penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah serta untuk meningkatkan peran dunia usaha, Wali Nagari Cupak Fatmi Bahar mengatakan bahwa :

“Nagari Cupak melakukan launching penggunaan aplikasi layanan mandiri *smart* teknologi dalam rangka pembangunan nagari, dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi menuju nagari mandiri berbasis digital.”<sup>7</sup>

Terkait dengan pengembangan kapasitas SDM di Nagari Cupak, munculnya aplikasi Mandiri *Smart* ini juga didukung oleh ide dan gagasan dari aparat nagari, pemuda, ninik mamak di Nagari Cupak, hal ini disampaikan oleh Wali Nagari Cupak pada saat acara *launhing* Mandiri *Smart* tersebut.

---

<sup>6</sup> Fatmi Bahar dalam ulasannya <https://suhaneews.co.id/bupati-solok-launching-layanan-mandiri-smart-nagari/>

<sup>7</sup> Fatmi Bahar dalam ulasannya <https://www.hantaran.co/nagari-cupak-kini-punya-aplikasi-layanan-mandiri-smart/>

“Munculah ide bagaimana memikirkan kemajuan nagari ke depannya sehingga kami pemerintah nagari beserta perangkat nagari, pemuda dan masyarakat nagari cupak berinovasi bagaimana memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan,”

Namun dalam proses pengelolaan teknologi informasi tersebut masih terdapat berbagai permasalahan seperti, kesimpangsiuran informasi dalam penyampaian kebijakan dan aturan maupun layanan yang dikeluarkan, sehingga masyarakat dalam menggunakan media tersebut merasa kesulitan.

“ide dan gagasan yg bagus..cuma,apa maksud hubungi operator? Untuk memperoleh no pin..? via telpon,wa atau tatap muka..? kenapa gak dicantumkan aja langsung no wa/email operator ny..atau untuk login kenapa ngk lwat no ponsel aja...terimakasih”<sup>8</sup>

Adanya aplikasi Mandiri *Smart* di Nagari Cupak menjadi salah satu terobosan penggunaan media digital sebagai peyelenggara *E-government* dalam pemenuhan tuntutan masyarakat di Nagari Cupak. Fatmi Bahar melalui acara launching aplikasi Mandiri *Smart* yang diresmikan langsung oleh Bupati Solok Epyardi Asda ini yang terlaksana sekitar pukul 10.00 WIB, menjelaskan:

"program layanan mandiri *smart* di Nagari Cupak ini terealisasikan berkat adanya kerjasama antara Wali Nagari, ninik mamak, tokoh masyarakat, dan pemuda di Nagari Cupak. Berawal dari fakta yang terjadi di lapangan, dimana ada sekitar 50-60 surat yang akan ditandatangani oleh Wali Nagari setiap harinya. Akibat jam pelayanan yang terbatas, maka waktu Wali Nagari juga terbatas untuk melayani masyarakat yang berkepentingan menandatangani surat, yang seharusnya bisa digunakan untuk memikirkan perkembangan Nagari dimasa yang akan datang.”<sup>9</sup>

Mandiri *smart* merupakan sebuah aplikasi yang hadir ditengah mobilisasi penduduk yang semakin tinggi pada saat sekarang ini, dimana aplikasi ini dapat menjawab kebutuhan pelayanan terhadap masyarakat Nagari Cupak yang semakin

---

<sup>8</sup> Irwan irwan (03/07/2021) dalam ulasan di Aplikasi Mandiri Smart

<sup>9</sup> Wali Nagari Cupak, Fatmi Bahar (2021)

dinamis. Dalam aplikasi ini masyarakat dapat mengakses pembuatan dokumen kependudukan yang dapat dilakukan dalam waktu yang singkat. Dalam aplikasi ini masyarakat dapat memilih dokumen yang diperlukan seperti, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha dan lain sebagainya. Dalam aksesnya pengguna mengisi biodata yang tersedia dalam aplikasi ini ,kemudian setelah lulus verifikasi dengan admin masyarakat dapat meprintsendiri untuk mendapatkan hard copynya.

Adanya aplikasi Mandiri *Smart* di Nagari Cupak mendapatkan komentar positif dari masyarakat. Hal ini dilihat dari data ulasan di aplikasi Mandiri *Smart* tersebut

“gagasan sangat bagus,semoga kedepannya nagari Cupak bisa memberikan gagasan-gagasan lebih baik lagi.”<sup>10</sup>

“ selamat untuk warga Cupak dan perangkat Nagari.”<sup>11</sup>

“mantap nagari Cupak.”<sup>12</sup>

Namun, hal lain disampaikan oleh beberapa masyarakat yang merasa mendapatkan kesulitan dalam penggunaan aplikasi ini.

“saya mau tanya,katanya untuk mendapatkan kode pin, hubungi operator desa dulu. Hubungi operator desanya dimana?”<sup>13</sup>

Pernyataan komentar seperti ini membuktikan bahwa pelayanan yang andal dan terpercaya belum terlaksana dengan baik. Selain itu jika dilihat dari aplikasi Mandiri *Smart* di Play Store hanya mencapai 100+ yang mendownload aplikasi ini, artinya pengembangan informasi masih belum memadai sehingga menjadi terhambatnya pemanfaatan *e-government*. Dalam implementasinya, *e-government*

---

<sup>10</sup> Yolan Meldi Saputra (30/07/2021) dalam ulasan di Aplikasi Mandiri Smart

<sup>11</sup> Raja Adia (20/05/2021) dalam ulasan di Aplikasi Mandiri Smart

<sup>12</sup> Ceceng Surianto (11/04/2021) dalam ulasan di Aplikasi Mandiri Smart

<sup>13</sup> Imroatun Hasanah (12/04/2021) dalam ulasan di Aplikasi Mandiri Smart

pada pelayanan publik di nagari Cupak masih banyak kendala. Banyaknya tuntutan dari masyarakat terhadap keinginan untuk tata kelola pemerintah yang baik, maka perlu di adakan pengembangan *e-government* untuk menciptakan pelayanan andal, terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas.

Kendala ini disebabkan oleh kurangnya informasi dan aturan dalam penyampaian mengenai penggunaan teknologi tersebut. Selain itu permasalahan yang di alami yaitu kesenjangan kemampuan untuk memproduksi sehingga mengakibatkan terjadinya kesenjangan informasi antar wilayah dan masyarakat dan juga tidak semua masyarakat yang mampu untuk memiliki alat untuk mengakses aplikasi tersebut seperti Android dan komputer. Penataan bidang komunikasi dan informatika baik dari aspek insfrastruktur, jaringan, sarana dan sumber daya manusia sebaiknya mampu memberikan iklim usaha dan memberikan kemudahan dan keamanan bagi para pengguna informasi sehingga terjadi pemerataan informasi khususnya dalam pengembangan *e-government*, hal tersebut sangat diperlukan tetapi kenyataannya sekarang penyelenggaraan *E-government* masih belum efektif karena belum semua orang melek teknologi baik itu aparatur pemerintahannya maupun masyarakatnya sendiri.

Peneliti melihat dalam pemanfaatan sistem *e-government* masih terdapat permasalahan. Permasalahannya masyarakat Nagari Cupak belum banyak yang memanfaatkan aplikasi Mandiri *Smart* sebagai pelayanan online yang diberikan oleh pemerintah Nagari. Dalam hal ini peneliti berasumsi bahwa pemerintah Nagari Cupak mengalami kendala dalam pemanfaatan *e-government*, kendala yang terjadi tersebut dapat terjadi dari internal maupun eksternal masyarakat itu



sendiri. Hampir setiap masyarakat nagari Cupak yang memiliki Android yang dapat menggunakan aplikasi Mandiri *Smart*, namun pada kenyataannya hingga pada saat ini pelaksanaan *e-government* dengan penggunaan aplikasi Mandiri *Smart* tersebut belum begitu dimanfaatkan, hanya 100+ yang mendownload aplikasi tersebut. Artinya belum semua masyarakat di Nagari Cupak yang menggunakan Aplikasi Mandiri *Smart* sebagai pelayanan publik untuk mengurus surat yang tersedia di aplikasi tersebut, masih banyak masyarakat yang menggunakan pelayanan secara manual.

Berdasarkan permasalahan di atas maka yang menjadi pertanyaan penelitian ini adalah Apa yang menjadi kendala pemerintahan Nagari Cupak dalam pemanfaatan *e-government* pada pelayanan publik di Nagari Cupak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi Kendala pemerintah Nagari Cupak dalam pemanfaatan *E-government* pada pelayanan publik.

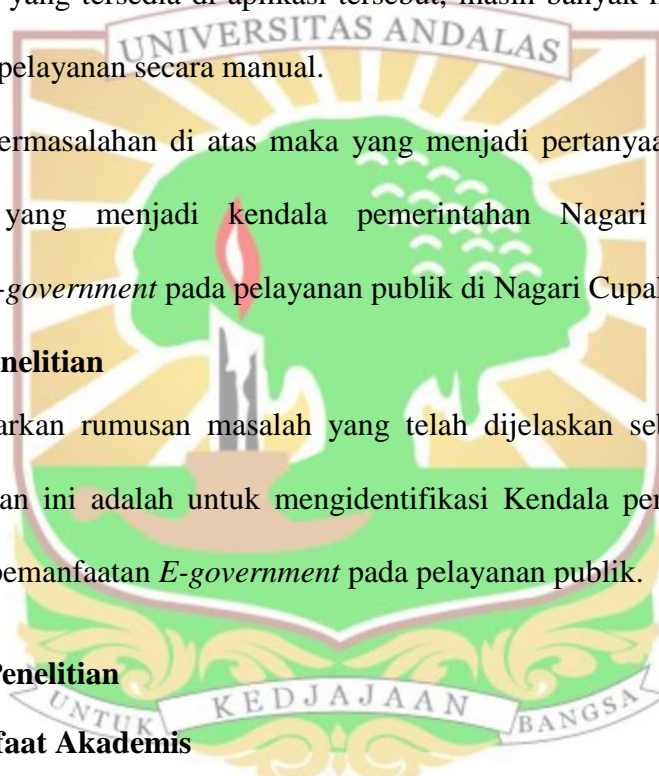
### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini dapat menjadi dasar pengambilan keputusan atau rekomendasi bagi pemerintah untuk memanfaatkan sistem informasi *e-government* secara lebih efektif dan efisien.

#### **2. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini akan bermanfaat untuk memberikan bahan acuan, model pemikiran, dan pertimbangan bagi para pengguna teknologi



informasi khususnya dalam hal penerapan sistem informasi *e-government* sehingga dapat melakukan implementasi secara lebih baik lagi.

