

Analisis Faktor – faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Penerapan *E-Government* Dengan Menggunakan Metode UTAUT (*Unified Theory Of Accepted Use Of Technology*) di Kota Palembang

Ery Hartati

STMIK MDP Palembang
Jl. Rajawali No. 14 Palembang
email : ery_h@stmik-mdp.net

Abstrak

Keberadaan *e-government* sangat diperlukan guna mendukung efektivitas dan percepatan pelayanan public sehingga dapat tercipta pemerintahan yang bersih dan sistem pelayanan yang baik, cepat dan tepat. Penelitian ini telah ditujukan untuk mengetahui sejauh mana faktor – faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas *e-government* di kota Palembang. Untuk mengukur efektivitas faktor – faktor *e-government* tersebut menggunakan pengujian dengan metode UTAUT (*Unified Theory Of Accepted Use Of Technology*). Dari hasil pengujian penelitian analisis tersebut dinyatakan hasil dari korelasi bahwa terdapat hubungan yang tinggi dengan nilai Adjusted R^2 adalah 0,905 (90,5%) dengan tingkat signifikan 0,000. Efektivitas penerapan *e-Government* dinyatakan efektif, maka pemerintah kota Palembang harus mempertahankan serta mengembangkan lagi aplikasi *e-Government* dengan memperhatikan variabel – variabel yang berkaitan pada faktor – faktor efektivitas penerapan *e-Government* dengan menggunakan metode UTAUT (*Unified Theory Of Accepted Use Of Technology*).

Kata kunci :

e-Government, Korelasi, Efektivitas, Metode UTAUT

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi meningkatkan efektivitas, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global, dan transparansi. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *e-Government*. Otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara, amanat undang-undang ini menunjukkan bagaimana pentingnya efektivitas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga *e-Government* sangat sejalan dengan perkembangan sekarang ini.

Sistem *e-Government*, mulai ditandai dengan transaksi dan interaksi secara *online* antara suatu

institusi pemerintah dengan masyarakat. Misalnya, masyarakat tidak perlu lagi memperpanjang KTP dengan datang secara langsung, semuanya dapat dilakukan secara *online*. Tingkat ketiga *e-Government*, memerlukan kerjasama secara *online* antar beberapa institusi dan masyarakat. Tingkat keempat *e-Government*, bukan hanya memerlukan kerjasama antarinstansi dan masyarakat. Dalam level ini seseorang bisa mengganti informasi yang menyangkut dirinya hanya dengan satu klik. Tingkat kelima, dimana pemerintah sudah memberikan informasi yang terpaket (*packaged information*) sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh *performance expectancy* terhadap efektivitas *e-government* di kota Palembang ?
2. Apakah ada pengaruh *effort expectancy* terhadap efektivitas *e-government* di kota Palembang?
3. Apakah ada pengaruh *social influence* terhadap efektivitas *e-government* di kota Palembang?
4. Apakah ada pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* terhadap efektivitas *e-government* di kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *performance expectancy* terhadap efektivitas *e-government* di kota Palembang?
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *effort expectancy* terhadap efektivitas *e-government* di kota Palembang?
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *social influence* terhadap efektivitas *e-government* di kota Palembang?
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* terhadap efektivitas *e-government* di kota Palembang?

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Landasan Terori

a. *E-Government*

Definisi dari Marchewka, J.T., Liu, C., dan Kostiwa, K., 2007 bahwa *e-Government* adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat. Penelitian sebelumnya dari Erick S. Holle Disamping bertujuan untuk menghindarkan praktek-praktek maladministrasi dalam pelayanan publik, e-services memiliki beberapa manfaat langsung lainnya antara lain sebagai berikut:

- Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja dari pemerintah.
- Mempercepat proses pemberian layanan kepada masyarakat
- Informasi yang diberikan akan lebih lengkap, cepat dan akurat dengan biaya yang lebih efisien dalam pengelolaan data dan pencarian informasi.
- Secara umum dapat mendukung terciptanya *good governance*
- Dapat meningkatkan daya tarik bagi investor dan dunia usaha untuk masuk ke wilayah pemerintah.
- Mempercepat proses penyampaian pelaporan ketika dibutuhkan oleh para pengambil kebijakan.
- Meningkatkan interaksi dengan dunia usaha
- Memberdayakan masyarakat melalui distribusi informasi dan transparansi serta dalam pengambilan keputusan. Tersedianya database kabupaten/kota yang *up to date* Dari uraian di atas, secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi *e-Gov* adalah untuk menciptakan *customer online* dan bukan *inline*. *E-Gov* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu *e-Gov* juga bertujuan untuk mendukung *good governance*. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

Pengertian Efektivitas

Definisi dari Hidayat (1986) bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.

Schemerhon John R.Jr (1986) menyatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian target *output* yang diukur dengan cara membandingkan *output* anggaran atau seharusnya (OA) dengan *output* realisasi atau sesungguhnya (OS), jika $(OA) > (OS)$ disebut efektif.

2.1.2 Pengertian Efektivitas Pengembangan SI

Menurut Mustakini (2007) penelitian mengenaiefektivitas sistem informasi telah banyak dilakukan dengan pendekatan perilaku tentang bagaimana dan mengapa individual menggunakan sistem informasi. Perilaku individual pengguna sistem informasi menjadi penting karena individu-individu pengguna sistem informasi adalah komponen-komponen organisasi yang saling berinteraksi. Walaupun manajer-manajer senior yang mengambil keputusan untuk mengadopsi suatu sistem informasi, tetapi keberhasilan penggunaan sistem tersebut tergantung dari penerimaan dan penggunaan oleh individu-individu.

E-Government adalah salah satu bentuk sistem informasi strategik (Mustakini, 2006) yang diterapkan oleh pemerintah untuk memberikan layanan. Pengguna dari *e-Government* adalah masyarakat, bisnis, pegawai pemerintah, dan sesama instansi pemerintah. Berdasarkan uraian pada paragraf sebelumnya, maka keberhasilan penggunaan *e-Government* tergantung dari penerimaan dan penggunaan oleh masyarakat, bisnis, dan pemerintah.

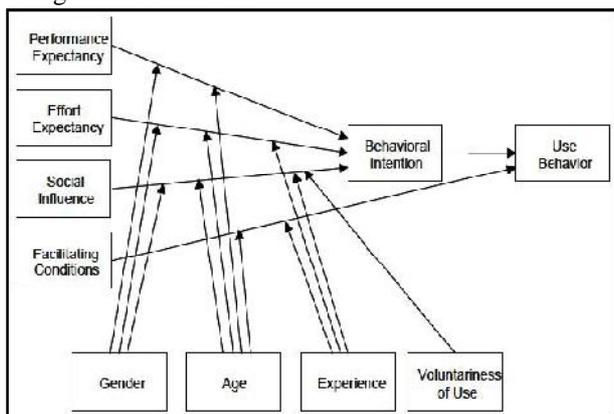
Penelitian mengenai *e-Government* umumnya difokuskan kepada kerangka kerja penerapan *e-Government* secara umum. Aspek infrastruktur teknologis *e-Government* mendominasi sebagian besar penelitian tersebut (Al-adawi dkk, 2005). Sebagian penelitian *e-Government* lainnya difokuskan kepada aspek-aspek evaluasinya untuk menjawab faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan *e-Government*.

Model UTAUT

Sejumlah teori dari bidang psikologi perilaku telah sebagian berhasil dalam menjelaskan mengapa individu mengadopsi teknologi informasi baru. Secara terpisah, test empiris telah menemukan beberapa teori ke *account* sebanyak 50% dari varians digunakan individu dan/atau niat untuk menggunakan IT. Para peneliti baru-baru ini menguji 32 total konstruksi dari delapan model, 2 teoritis secara bersamaan untuk mengidentifikasi konstruksi yang memiliki pengaruh paling besar terhadap penggunaan TI (Venkatesh et al, 2003). Studi longitudinal dirancang untuk mengatasi keterbatasan penelitian individu sebelumnya dengan mengumpulkan data dari subyek yang disajikan dengan aplikasi yang serupa IT. Data dikumpulkan ditiga titik: segera setelah pelatihan tetapi sebelum pengenalan aplikasi baru TI, satu bulan setelah pengenalan, dan tiga bulan setelah pengenalan. Peneliti mengembangkan instrumen survei konsisten dengan metododigunakan dalam penelitian sebelumnya yang melibatkan teori masing-masing.

Dua tes empiris UTAUT menunjukkan bahwa umur, jenis kelamin, pengalaman sebelumnya, dan sukarela sistem menggunakan moderat pengaruh utama konstruksi pada niat dan penggunaan IT. Pertama, ekspektasi kinerja secara langsung dipengaruhi niat dan kuat untuk pria dan pekerja muda. Kedua, ekspektasi usaha yang terkena dampak terbalik niat dan lebih kuat

bagi perempuan, pekerja yang lebih tua, dan mereka yang terbatas pengalaman. Ketiga, memfasilitasi kondisi terbalik terkena dampak penggunaan aktual dan kuat bagi pekerja yang lebih tua dan mereka yang memiliki pengalaman lebih. Akhirnya, dampak sosial pengaruh terhadap niat kuat untuk perempuan, pekerja yang lebih tua, mereka yang terbatas pengalaman, dan mereka menggunakan sistem dibawah kondisi wajib. Model UTAUT yang dihasilkan adalah sebagai berikut (Venkatesh et al, 2003.) : Keterkaitan antara determinan-determinan dan moderator-moderator ini dapat dilihat dari gambar berikut ini:



Gambar 2.1. Model UTAUT

Gambar 2.1 UTAUT membuat kontribusi yang luar biasa terhadap pengembangan aplikasi penelitian. UTAUT dekade ini sintesa teori psikologi perilaku menjadi Model terdiri dari hanya yang paling berpengaruh konstruksi dan moderator yang mempengaruhi niat penggunaan dan aktual menggunakan IT.

3.1 Desain Penelitian

Menurut Jogiyanto (2005:54) terdapat dua jenis penelitian yaitu riset eksploratori (*exploratory research*) dan riset pengujian hipotesis (*hypothesis testing*).

Menurut Rahadi (2010), Tujuan pokok suatu penelitian adalah untuk menjawab pertanyaan dan hipotesis. Untuk itu peneliti merumuskan hipotesis, mengumpulkan data, memproses data, membuat analisis dan interpretasi. Analisis data belum dapat menjawab pertanyaan penelitian. Setelah data dianalisis dan diperoleh informasi yang lebih sederhana, hasil analisis tersebut harus diinterpretasi untuk mencari makna dan implikasi dari hasil analisis tersebut. Dianalisa dengan menggunakan program SPSS versi 7.0

Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian. Teknik dokumentasi juga digunakan untuk mendapatkan beberapa dokumen yang diperlukan dalam upaya mempertajam analisis.

- a. Daftar pertanyaan. Daftar pertanyaan akan dikembangkan dari variabel dan pengukurannya guna menggali informasi mengenai Pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* terhadap

Faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas e-government dikota Palembang.

Dokumentasi. Beberapa dokumen diperlukan untuk mempertajam analisis yang akan dilakukan. Dokumen-dokumen ini dapat diperoleh di dinas terkait dan media informasi lainnya.

4. Hasil dan Pembahasan

Sebelum melakukan pembahasan terhadap hasil pengujian, penulis akan melakukan pembahasan hasil dari rekapitulasi kuesioner dalam rangka mendapatkan pengukuran guna memperkuat hasil pengujian hipotesis. Adapun Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden dalam Kuesioner yang diperoleh dari 150 responden dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 5.1. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Efektivitas E-Government dikota Palembang

No	Pertanyaan	ST	K	N	S	SS
Perceived Usefulness						
1.	Aplikasi e-government mudah digunakan	0	0	26 (16,8 %)	72 (48,3%)	52 (34,9 %)
2.	Aplikasi e-government dapat meningkatkan produktivitas dalam melayani masyarakat	0	0		79 (52,7%)	71 (47,3 %)
Extrinsic Motivation						
3.	Aplikasi e-government dapat mengolah data dengan akurat	0	0	37 (24,7 %)	78 (52,0% %)	35 (23,3 %)
Job Fit						
4.	aplikasi e-government sanggup menyimpan banyak data yang cepat.	0	0	0	133 (88,7%)	17 (11,3 %)
5.	aplikasi e-government akan meningkatkan kemampuan penguasaan teknologi informasi	0	0	0	100 (67,0%)	50 (33,0 %)
Relative Advantage						
6.	Kesesuaian fasilitas/fitur-fitur dalam e-government sesuai dengan perkembangan kebutuhan	0	0	8 (5,3%)	111 (74,0%)	31 (20,7 %)

	masyarakat					
7.	Pengolahan aplikasi e-government dapat mengurangi tingkat kesalahan pada penginputan data	0	0	0	39 (26,0%)	111 (74,0%)
Outcome Expectations						
8.	Aplikasi e-government telah memenuhi standarisasi system yang efektif dan efisien	0	0	8 (5,3%)	100 (67,0%)	42 (16,8%)
9.	Aplikasi e-government akan dijadikan sebagai acuan mutlak untuk penggunaan system elektronik secara online dan interaktif	0	0	14 (9,3%)	89 (59,3%)	47 (31,3%)
10.	Menggunakan Aplikasi e-government dapat meningkatkan kualitas pemahaman dan kemampuan masyarakat sebagai hasil yang ingin dicapai	0	0	0	47 (31,3%)	103 (68,7%)
Total		0	0	92	848	559

A. Effort Expectancy (X2)

No.	Pertanyaan	STS	KS	N	S	SS
Perceived Ease of Use						
1.	Interaksi aplikasi e-government adalah jelas dan dimengerti	0	0	31 (20,7%)	119 (79,3%)	
2.	Sangat mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi e-govern yang ada	0	0	14 (9,3%)	120 (80,0%)	16 (10,7%)
Ease of Use						
4.	Pengoperasian aplikasi e-government adalah mudah dipahami	0	0	0	150 (100%)	

Total			45	389	16
--------------	--	--	-----------	------------	-----------

B. Social Influence (X3)

No.	Pertanyaan	STS	KS	N	S	SS
Subjective Norm						
1.	Pemerintah telah memberikan regulasi yang jelas untuk menggunakan aplikasi e-government	0	0	64 (42,7%)	72 (48,0%)	14 (9,3%)
Social Factors						
2.	Teman-teman sekerja mempengaruhi untuk belajar menggunakan aplikasi e-government	0	0	47 (31,3%)	103 (68,7%)	
Image						
3.	Masyarakat menuntut untuk memberikan yang terbaik dalam proses aplikasi e-government	0	0	0	150 (100%)	
4.	Jika menggunakan aplikasi e-government akan meningkatkan <i>recognition</i> (pengakuan) yang lebih baik dari masyarakat	0	0	0	72 (48,0%)	78 (52,0%)
Total		0	0	111	397	92

F. Efektivitas E-Government (Y)

No.	Pertanyaan	STS	KS	N	S	SS
1.	Terus menggunakan aplikasi e-government mengingat manfaat yang akan diperoleh dan dirasakan oleh banyak pihak			8 (5,3%)	142 (94,7%)	
2.	Menganjurkan kepada masyarakat untuk menggunakan aplikasi e-government.	0	0	0	116 (77,3%)	34 (22,7%)
3.	Meningkatkan kemampuan dalam penguasaan teknologi informasi/komputerisasi lebih	0	0	0	99 (66,0%)	51 (34,0%)

	baik lagi yang akan membantu pekerjaan dalam menggunakan aplikasi <i>e-government</i>					
4.	Merasa tidak terbebani dengan penggunaan aplikasi <i>e-government</i>	0	0		119 (79,3 %)	31 (20,7%)
5.	Mempromosikan aplikasi <i>e-government</i> ke masyarakat luas sebagai bentuk pelayanan	0	0	17 (11,3%)	83 (55,3 %)	50 (33,3%)
6.	Mengusulkan secara nyata kepada pimpinan untuk menambahkan fasilitas pendukung atau <i>software peripheral</i> untuk mensupport kinerja	0	0		116 (77,3 %)	34 (22,7%)
7.	Akan mengusulkan secara nyata kepada pimpinan untuk mengevaluasi <i>e-government</i> setiap periodenya sehingga akan didapatkan umpan balik yang baik dan perbaikan/pengembangan sistem yang tepat	0	0	20 (13,3%)	99 (66,0 %)	31 (20,7%)
Total		0	0	45	774	231

pada dinas LPSE dan Kacapil di kota Palembang. Responden menganggap bahwa dengan menggunakan aplikasi *e-government* sudah dapat menolongnya untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja dipekerjaannya dari sisi *perceived usefulness, extrinsic motivation, relative advantage, dan outcome expectations*. Penelitian ini menemukan hasil yang sama yaitu, tingkat kemudahan terkait penggunaan suatu sistem (*effort expectancy*) dari sisi *perceived ease of use, complexity, dan ease of use* memberikan pengaruh yang signifikan atas Efektivitas *e-government* khususnya pada dinas LPSE dan Kacapil di kota Palembang. Pengaruh yang signifikan ini *e-government* khususnya pada dinas LPSE dan Kacapil di kota Palembang relatif mudah digunakan dan berdasarkan hasil wawancara sangat dengan responden diperoleh informasi bahwa sebagian besar responden telah menguasai teknologi informasi dan komunikasi pada tingkat yang relatif cukup tinggi atau dengan kata lain keahlian/pengalaman menggunakan komputer sudah cukup lama.

Social Influence yang ditinjau dari sisi *subjective norm, social factor, dan image* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Efektivitas *e-government* khususnya pada dinas LPSE dan Kacapil di kota Palembang. Temuan ini mendukung hasil penelitian Venkatesh, dkk. (2003) dan Dasgupta, dkk. (2007). Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa lingkungan sosial di sekitar responden seperti teman-teman seprofesi, pimpinan dan masyarakat lainnya dapat mempengaruhi para responden menggunakan aplikasi *e-government*. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan beberapa permasalahan sehubungan dengan penyelenggaraan Efektivitas *e-government* khususnya pada dinas LPSE dan Kacapil di kota Palembang yang terkait dengan *performance expectancy, effort expectancy, social influence*, dimana evaluasi yang dapat diberikan oleh peneliti dalam rangka perbaikan dan pengembangan aplikasi *e-government* tersebut.

5.3 Pembahasan Hasil Pengujian

Berdasarkan hasil pengujian empiris yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa :

1. *Performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *efektivitas e-government* khususnya pada dinas LPSE dan Kacapil di kota Palembang. Artinya responden menganggap dengan menggunakan aplikasi *e-government* tersebut percaya bahwa dengan menggunakan system tersebut dapat membantu responden untuk mendapatkan keuntungan – keuntungan kinerja didalam pekerjaannya. (Jogiyanto : 2007) Penelitian ini menerima Hipotesis 4 yang diajukan yaitu UTAUT berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas *e-government* khususnya pada dinas LPSE dan Kacapil di kota Palembang, sehingga dapat disimpulkan bahwa Model UTAUT didukung dalam penelitian ini untuk menentukan *user acceptance* dan perilaku penggunaan aplikasi *e-government* tersebut.

Temuan penelitian yang menunjukkan bahwa *effort expectancy* dan *social influence* memberikan pengaruh yang signifikan pada Efektivitas *e-government* khususnya

5. Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Hipotesis 1 yang diajukan yaitu variabel *performance expectancy* berpengaruh terhadap efektivitas *e-government* dikota Palembang.
2. Penelitian ini menerima Hipotesis 2 yang diajukan yaitu variabel *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas *e-government* dikota Palembang, sehingga dapat disimpulkan pengaruh yang signifikan ini dikarenakan aplikasi *e-government* dikota Palembang relatif mudah digunakan
3. Penelitian ini menerima Hipotesis 3 yang diajukan yaitu variabel *social influence* berpengaruh positif dan signifikan efektivitas *e-government* dikota Palembang, sehingga dapat

disimpulkan bahwa hasil pengujian ini menunjukkan bahwa lingkungan sosial di sekitar responden seperti teman-teman seprofesi, pimpinan dan komponen masyarakat lainnya mempengaruhi para responden untuk menggunakan aplikasi *e-government* dikota Palembang

4. Penelitian ini menerima Hipotesis 4 yang diajukan yaitu UTAUT berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas *e-government* dikota Palembang, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* terdukung dalam penelitian ini untuk menentukan *user acceptance* dan perilaku penggunaan atas efektivitas *e-government* dikota Palembang.

6.2 Saran

Adapun saran-saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu diadakannya evaluasi atas efektivitas *e-government* dikota Palembang secara periodik sehingga tidak terkesan statis.
2. Aplikasi *e-government* perlu didukung pula oleh ketersediaan perangkat lunak dan perangkat keras yang memadai sehingga dapat diterapkan secara menyeluruh pada semua sector di pemerintahan kota Palembang khususnya.
3. Bagi peneliti berikutnya jika mengadakan penelitian *e-government* Perlu ditambah lagi tempat dinas pemerintahan yang lain jika sudah menerapkan *e-government* untuk mengukur efektivitas *e-government* secara berkala.

Daftar Pustaka

- [1] Jogyanto, HM, 2008, "*Metodologi Penelitian Sistem Informasi: Pedoman dan Contoh Melakukan Penelitian di Bidang Sistem Teknologi Informasi*", Yogyakarta:Andi.
- [2] Jogyanto, HM, 2008, "*Sistem Informasi Keperluan*", Yogyakarta:Andi.
- [3] Marchewka, J.T., Liu, C., dan Kostiwa, K., 2007, "*An Application of the UTAUT Model for Understanding Student Perceptions Using Course Management Software*", Communications of the IIMA, Vol. 7, No. 2, pp. 93-104.
- [4] Umar, Husein. 2003. "*Metode Riset Bisnis*". Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [5] Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., danDavis,F.D, 2003, "*User acceptance of information technology: toward a unified view*", MIS Quarterly, 27(3).
- [6] Venkatesh, V, 2000, "*Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model*", Information Systems Research, Vol. 11, No. 4, pp. 342-365.
- [7] Erick S. Holle,2011, "*Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*" Jurnal Sasi Vol.17 No.3 Bulan Juli-September 2011

Biodata Penulis

Ery Hartati, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Program Studi Sistem Komputer STMIK MAHAMERU Palembang, lulus tahun 2005. Tahun 2012 memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom) dari Program Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang. Saat ini sebagai Staf Pengajar di STMIK MDP Palembang