

# WEBSITE PEMERINTAH SEBAGAI PENERAPAN E-GOVERNMENT

<sup>1</sup>Siko Dian Sigit Wiyanto, <sup>2</sup>Thelma Amelita, <sup>3</sup>Irwansyah  
<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia  
Jl. Salemba Raya No. 4, Jakarta Pusat, 10430, DKI Jakarta  
<sup>1</sup>siko.dian@ui.ac.id, <sup>2</sup>thelma.amelita@ui.ac.id, <sup>3</sup>dr.irwansyah.ma@gmail.com

## Abstrak

Gelombang digitalisasi baru telah hadir karena kemajuan teknologi internet. E-government muncul sebagai metode utama dari sarana digitalisasi pemerintahan. Salah satu teknologi digital tersebut yakni website sebagai salah satu sarana implementasi e-government. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat riset-riset di seluruh dunia terkait penerapan website sebagai penerapan e-government. Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review dari 32 jurnal yang terindeks Scopus. Berbagai aspek dalam website e-government yang dibahas pada jurnal ini antara lain e-government, usability, accessibility, user perspective, readability, security, performance, dan fungsi. Usability dan perspektif pengguna menjadi dua hal yang paling banyak dibahas. Pengembangan e-government membutuhkan masukan dari dua sumber, yakni pemerintah sebagai pencipta sistem, dan masyarakat sebagai pengguna sistem. Pemerintah perlu membuat website e-government lebih interaktif lagi dengan pengguna, sedangkan masyarakat perlu didorong untuk berpartisipasi dalam menggunakan dan mengembangkan website e-government. Masih perlu banyak penelitian mengenai website e-government dilakukan khusus implementasinya di Indonesia.

Kata kunci: accessibility, digital, e-government, usability, website

## Abstract

A new wave of digitization has arrived due to the advances in internet technology. E-government is emerging as the main method of government digitalization tool. One of these digital technologies is the website as a means of implementing e-government. The purpose of this study is to look at research around the world regarding the application of websites as e-government applications. This study used the Systematic Literature Review method from 32 Scopus indexed journals. Various aspects of the e-government website discussed in this journal include e-government, usability, accessibility, readability, security, performance, function and user perspective and its implementation. Usability and user perspective are the two things that are most discussed. The development of e-government requires input from two sources, namely the government as the creator of the system, and the community as the user of the system. The government needs to make e-government websites more interactive with users, while the public needs to be encouraged to participate in using and developing e-government websites. There is still a need for more research on e-government websites to be carried out specifically for its implementation in Indonesia.

Keywords: accessibility, digital, e-government, usability, website

## PENDAHULUAN

E-government adalah fenomena global. Banyak pemerintah di seluruh dunia menggunakan situs web e-government untuk menyampaikan layanan pemerintah kepada pemangku kepentingan mereka (Paul,

2022). Salah satu misi pemerintah saat ini adalah memfasilitasi akses ke layanan administrasi (Morato et al., 2021). Website pemerintah daerah adalah gerbang penting bagi penduduk yang ingin berinteraksi dengan lembaga publik secara online, dimana

pendirian serta pengembangan website semacam ini menonjol antara inisiatif pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja mereka (Liste & Sørensen, 2015).

Gelombang digitalisasi baru telah hadir karena kemajuan teknologi internet. *E-government* muncul sebagai metode utama dari sarana digitalisasi pemerintahan dari tahun 1995 hingga 1997, ketika kekuatan ekonomi dunia mengedepankan strategi pembangunan untuk membangun negara yang berbasis masyarakat informasi, dan mampu mendorong perkembangan digitalisasi aspek masyarakat lainnya melalui informasi pemerintah (Chen & Si, 2021). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan komunikasi mereka dengan warga negara dan partisipasi mereka dalam publik dan proses pemerintahan. Berbagai penelitian dilakukan untuk melihat implementasi teknologi informasi di sektor pemerintah (Shayganmehr & Montazer, 2021).

Salah satu teknologi digital tersebut yakni website sebagai salah satu sarana implementasi *e-government*. Pengguna *e-government* menikmati layanan *online* tanpa meninggalkan rumahnya yang nyaman, menghindari antrian panjang di kantor publik sambil menghemat waktu dan biaya transportasi, dan pada saat yang sama penyedia layanan dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien dengan sabar (Elisa et al., 2020). Inovasi dalam teknologi web memiliki potensi untuk

membantu pemerintah kota dan kabupaten menjadi lebih baik khususnya penyampaian layanan mereka dan melibatkan masyarakat lokal dalam tata kelola (Mwangi, 2021).

Tujuan utama dari website *e-government* adalah untuk memberikan kesetaraan kesempatan dalam mengakses informasi dan layanan. Lebih jauh dan lebih lanjut, pemerintah harus memastikan bahwa *e-government* website harus dapat diakses oleh setiap warga negara untuk mencapai kepercayaan warga dan adopsi website ini (Paul, 2022). Sementara sebagian besar mereka berfokus pada sisi penawaran website pemerintah, pengetahuan tentang evaluasi publik kepuasan pada website pemerintah masih terbatas. Sebagai *platform* terpadu untuk pelayanan publik penyampaian dan saluran untuk interaksi antara pemerintah dan masyarakat, website pemerintah harus fokus pada permintaan publik dan menyediakan produk dan layanan *online* dengan kualitas tinggi dan efisiensi, yang pada akhirnya memuaskan berbagai kelompok pengguna (Li, 2021).

Penerapan *e-governance* pun juga tidak lepas dari hambatan. Meskipun jumlah pengguna Internet tinggi, tingkat penggunaan layanan digital yang rendah terdeteksi, kesenjangan digital, dan rendahnya tingkat penggunaan layanan digital, mungkin karena berbagai alasan. Beberapa alasan diantaranya adalah kurangnya keterampilan literasi digital, infrastruktur yang buruk atau keengganan tentang keamanan digital dan

validitas prosedur terlibat (Morato et al., 2021). *E-government* berbasis internet telah membuat kemajuan dan pengembangan pada infrastruktur, sistem manajemen, hukum dan peraturan perundang-undangan, sumber daya manusia, modal investasi, dan layanan publik berbasis *e-government*, meski demikian, hasilnya tidak seperti yang diharapkan karena reformasi internal pemerintahan terhambat, demikian pula dengan persebaran penggunaan teknologi informasi (Chen & Si, 2021).

Berbagai aspek dalam website *e-government* yang dibahas pada jurnal ini antara lain *e-government*, *usability*, *accessibility*, *user perspective*, *readability*, *security*, *performance*, dan fungsi. Beberapa hal yang dibahas dalam berbagai penelitian ini antara lain konsep-konsep dalam *e-government*, waktu penerbitan jurnal, lokasi penelitian jurnal, metode dalam penelitian, implementasi, serta penerapan *e-government* dengan melalui website pada berbagai sektor pemerintahan. *Systematic Literature Review* ini disusun dari 32 Jurnal yang dihasilkan melalui website Scopus.com dengan kata kunci “*website*” dan “*e-government*”. Berdasarkan hasil penelaahan isi jurnal, terdapat enam pertanyaan riset sebagai berikut.:

RQ1. Bagaimana konsep website untuk *e-government*?

RQ2. Bagaimana jurnal-jurnal yang membahas mengenai penerapan website untuk *e-government* berdasarkan kelompok waktu tahun terbit jurnal?

RQ3. Dimana saja lokasi penelitian yang pernah dilakukan mengenai penerapan website untuk *e-government*?

RQ4. Pada aspek apa sajakah yang menjadi objek penelitian untuk riset website *e-government*?

RQ5. Bagaimana implementasi website pemerintah untuk layanan *e-government*?

## METODE PENELITIAN

*Systematic Literature Review (SLR)* penting dilakukan untuk mensintesis temuan peneliti-peneliti sebelumnya pada suatu topik sehingga dapat menciptakan kerangka teoritis dan konseptual yang komprehensif dan logis (Irwansyah, 2023). *Systematic Literature Review (SLR)* dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut (Xiao & Watson, 2019). Proses pertama yakni pencarian dan evaluasi literatur. Pada proses ini, langkah pertama yang dilakukan yakni inklusi kriteria. Pada langkah ini dilakukan penetapan kriteria inklusi. Dengan demikian ditetapkanlah beberapa kriteria yakni pencairan jurnal yang terindeks Scopus.com terkait konsep-konsep teknologi, informasi, dan komunikasi. Konsep yang dipilih adalah “*website*”. Agar topik yang dibahas lebih fokus dan spesifik, dipikirkan kata kunci tambahan yakni “*e-government*”. Semua bidang disiplin ilmu dimasukkan. Langkah kedua yakni identifikasi literatur.

Literatur yang dipilih berasal dari jurnal. Buku dan prosiding tidak dimasukkan karena tidak mendapatkan *peer review* seperti

pada jurnal sehingga terkumpul 33 jurnal. Langkah ketiga yakni screening dengan membaca cepat abstrak yang ada. Satu jurnal akhirnya dikeluarkan karena merupakan jurnal SLR. Langkah selanjutnya yakni assessment terhadap kualitas dan *eligibility*. Dilakukan membaca cepat ke dalam keseluruhan artikel. Karena pemilihan jurnal-jurnal yang dilakukan terindeks Scopus.com, maka sudah dapat diyakini kualitas dan *eligibility*. Langkah terakhir pada proses ini yakni iterasi, pada langkah ini dilakukan pengelompokan berdasarkan pertanyaan-pertanyaan riset. 32 jurnal yang telah dipilih sebelumnya telah memenuhi. Proses kedua yang dilakukan yang ekstraksi data dan analisis. Ada enam pertanyaan riset yang harus dicari jawabannya dari semua atau sebagian dari 32 jurnal tersebut, kemudian dibuatkan analisis dengan metode *cross-checking*. Dari hasil ekstraksi data dan analisis kemudian dibuatkan kesimpulan serta saran.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Website untuk *E-government***

Website merupakan salah satu *e-government* selain Sistem Management Identitas Elektronik yang memiliki data pada server dan database yang terpusat (Elisa et al., 2020). Sejauh pada pengembangan *e-government* yang evolusioner, langkah pertama dan kedua fokus pada pembuatan website dan interaksinya dengan masyarakat (Shayganmehr & Montazer, 2021). Hal

tersebut membuat website sebagai salah satu alat untuk melihat status terkini dari pengembangan *e-government*. Hasilnya digunakan sebagai dasar pengembangan dalam memberikan layanan daring yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan demikian, kepuasan masyarakat menjadi penting untuk diperhatikan.

Evaluasi kepuasan publik atas website pemerintah sudah berjalan sejak awal abad ke 21, yang terdiri dari tiga kategori utama yaitu penelitian institusional, evaluasi proyek, dan penelitian akademik (Li, 2021). *E-government* sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor baik sosial ekonomi maupun karakteristik badan publik, serta pengaruh dari pengembangan *e-government* (Domínguez et al., 2011). Faktor Sosial ekonomi terdiri dari perkembangan kesejahteraan atau ekonomi, pengembangan teknologi, dan pendidikan. Sedangkan faktor karakteristik badan publik terdiri dari kompleksitas organisasi badan publik, kapasitas institusional, derajat manfaat, keefektifan administrasi, budaya administrasi, dan kontrol atas korupsi. Beberapa studi dikembangkan untuk melakukan evaluasi terhadap penerapan website sebagai penerapan *e-government*. Evaluasi tersebut antara lain mengenai *usability*, *accessibility*, *readability*, dan perspektif pengguna dan kualitas layanan, *security*, *performance*, serta fungsi & implementasi.

### **Waktu Periode Penelitian**

**Tabel. 1. Tahun Penelitian**

<b>Tahun Penelitian</b>	<b>Penelitian</b>	<b>Jumlah</b>
2023	Benaida (2023) dan Manoharan et al. (2023)	2
2022	Noor (2022), Lim & Yigitcanlar (2022), Valle et al., (2022), dan Paul (2022)	4
2021	Al-Sakran & Alsudairi (2021), Chen & Si (2021), Morato et al. (2021), Mwangi (2021), Naidu et al. (2021); Domínguez et al., (2011), Shayganmehr & Montazer (2021), Tzagkarakis et al., (2021), López & Perez (2021), dan Li (2021)	10
2020	Chang & Almaghalsah (2020), Elisa et al. (2020), dan Li & Shang (2020)	3
2019	Mokhsin et al. (2019)	1
2017	Galera et al., (2017), López & Perez (2021), Mooduto et al., (2017), dan Yang (2017)	4
2016	Schmettow & Sommer, (2016)	1
2015	Velleman, et.al (2015), Liste & Sørensen (2015), dan Hoehle & Venkatesh (2015)	3
2014	Fuente (2014)	1
2013	Choudrie et al. (2013)	1
2009	Tan & Benbasat (2009)	1
2007	Suryanegara & Ilyas (2007)	1
<b>Jumlah</b>		<b>32</b>

Sumber: Data yang Digunakan Merupakan Hasil olah Peneliti

Dari jurnal-jurnal yang diterbitkan, mayoritas penelitian dilakukan pada tahun 2021. Tidak setiap tahun ada jurnal dengan topik penerapan e-government dengan website. Tanpa membatasi tahun pencarian, jurnal yang pertama kali diterbitkan tahun 2007 oleh Suryanegara & Ilyas. Keduanya merupakan peneliti dari Indonesia. Penelitian terbaru berasal dari Arab Saudi oleh Benaida dan Manoharan et.al pada tahun 2023. Hampir setiap tahun ada jurnal dengan topik tersebut yang terindeks Scopus.com. Ini menunjukkan animo peneliti cukup besar untuk meneliti topik dimaksud. Secara ringkas, pengelompokan tahun penelitian dapat dilihat pada tabel 1.

#### **Lokasi Penelitian**

Pengelompokan lokasi penelitian dilakukan berdasarkan asal website untuk e-government, bukan asal institusi peneliti. Asal website disebutkan pada setiap jurnal yang diteliti. Terdapat jurnal yang menggunakan objek penelitian berupa website dari beberapa negara dalam satu benua seperti eropa atau beberapa benua (contoh, penelitian Galera et al. (2017) dan ada juga beberapa benua seperti Eropa, Australia, dan Amerika. Para peneliti juga banyak yang melakukan penelitian pada website-website pada suatu negara. Indonesia merupakan asal website yang relatif cukup banyak diteliti

**Tabel 2. Asal Negara yang Websitenya Diteliti**

Lokasi Penelitian	Penelitian	Jumlah
Seluruh Dunia	Elisa et al. (2020), Chen & Si (2021), Manoharan et al. (2023), Shayganmehr & Montazer (2021), Manoharan et al. (2023), dan Tzagkarakis et al. (2021)	5
USA	Hoehle & Venkatesh (2015) dan Mwangi (2021)	2
India	Paul (2022)	1
China	Li (2021), Li & Shang (2020), dan Yang (2017)	3
Spanyol	Morato et al. (2021), Fuente (2014), Valle et al. (2022), dan López & Perez (2021)	4
Norwegia	Liste & Sørensen (2015)	1
Eropa	Galera et al. (2017)	1
Aljazair & Inggris	Benaida (2023)	1
Inggris	Choudrie et al. (2013) dan Schmettow & Sommer (2016)	2
Negara-Negara Kepulauan Pasifik	Naidu et al. (2021)	1
Belanda	Velleman et al. (2017)	1
Amerika, Eropa, Australia	Domínguez et al. (2011)	1
Taiwan	Chang & Almaghalsah (2020)	1
Malaysia	Lim & Yigitcanlar (2022) dan Mokhsin et al. (2019)	2
Singapura & Usa	Tan & Benbasat (2009)	1
Indonesia	Mooduto et al., (2017), Noor (2022), dan Suryanegara & Ilyas (2007)	3
Arab Saudi	Al-Sakran & Alsudairi (2021)	1
Jumlah		32

Sumber: Data yang Digunakan Merupakan Hasil olah Peneliti (2023)

dibandingkan dengan negara-negara lainnya. Di sisi lain, website-website *e-government* dari benua afrika termasuk negara yang kurang diteliti. Hal ini dikarenakan hanya satu negara yang diteliti yakni Aljazair. Khusus asal website yang menjadi obyek penelitian, Spanyol merupakan negara yang paling banyak diteliti. Ada empat jurnal yang meneliti mengenai website *e-government* dari Spanyol. Ringkasan asal website untuk *e-government* yang diteliti ada pada table 2.

#### **Metode yang Digunakan**

Mayoritas penelitian menggunakan metode studi kasus, diantara menggunakan evaluasi terhadap standar yang ditetapkan. Sedangkan metode nomor dua yang paling banyak digunakan yakni menggunakan metode survei, khususnya pada topik perspektif pengguna. Hanya satu penelitian yang menggunakan analisis konten. Sedangkan metode *mixed method* digunakan untuk dua penelitian. Tabel metode-metode penelitian yang digunakan sebagai pada tabel 3.

**Tabel 3. Metode Penelitian**

Metode Penelitian	Penelitian	Jumlah
Studi Kasus	Al-Sakran & Alsudairi (2021), Benaida (2023), Chang & Almaghalsah (2020), Chen & Si (2021), Choudrie et al. (2013), Elisa et al. (2020); Hoehle & Venkatesh (2015), Li & Shang (2020); Lim & Yigitcanlar (2022), Manoharan et al. (2023), Mokhsin et al. (2019); Morato et al., (2021), Naidu et al. (2021), Galera et al. (2017), Paul (2022), Domínguez et al. (2011), Fuente (2014), Schmettow & Sommer (2016), Shayganmehr & Montazer (2021), Suryanegara & Ilyas, (2007), Tan & Benbasat (2009), Tzagkarakis et al. (2021), López & Marey-Perez (2021), dan Velleman et al. (2017)	23
Survey	Manoharan et al. (2023), Mooduto et al. (2017), Noor (2022), López & Perez (2021), Velleman et al. (2017), dan Yang (2017)	6
Analisis Konten	Mwangi (2021)	1
Mixed Method	Li (2021) dan Liste & Sørensen (2015)	2
Jumlah		32

Sumber: Data yang Digunakan Merupakan Hasil olah Peneliti (2023)

### Implementasi Riset untuk Berbagai Aspek

Kapabilitas Pemerintahan Terbuka, meningkatkan perilaku etis dan profesionalisme yang lebih baik, layanan publik yang lebih baik, efisiensi administrasi yang lebih baik, nilai dan kesejahteraan sosial yang lebih baik, serta kepercayaan dan keyakinan yang lebih baik terhadap pemerintah. Di negara kurang berkembang dan negara berkembang, ada kekurangan penelitian dalam upaya untuk mengetahui nilai publik e-government dan persepsi pengguna layanan ini (Benaida, 2023). Hasil

menunjukkan bahwa sebagian besar pemerintah daerah dan lokal saat ini memiliki situs web, meskipun dalam banyak kasus, situs web tersebut tidak lebih dari papan reklame pemerintah. Selain itu, prakarsa e-government sebagian besar masih bersifat non-interaktif dan non-musyawarah; mereka cenderung hanya mencerminkan pola penyampaian layanan saat ini tanpa mengubahnya (Domínguez et al., 2011). Beberapa aspek yang diteliti pada website pemerintah dalam kaitannya sebagai implementasi e-government terdapat pada tabel 4.

**Tabel 4. Aspek Penelitian**

<b>Aspek-Aspek Penelitian</b>	<b>Penelitian</b>
<i>Usability</i>	Al-Sakran & Alsudairi (2021), Benaida (2023), Chang & Almaghalsah (2020), dan Venkatesh et al. (2014)
<i>Readability</i>	Morato et al. (2021)
<i>Accessibility</i>	Al-Sakran & Alsudairi (2021), Paul (2022), dan Velleman et al. (2017)
<i>User Perspective</i>	Li (2021), Liste & Sørensen (2015), Mooduto et al. (2017), Noor (2022) Shayganmehr & Montazer (2021), Tan & Benbasat (2009), Valle et al., (2022)
<i>Security</i>	Elisa et al. (2020)
<i>Performance</i>	Chen & Si (2021), , Manoharan et al., (2023), Rodríguez-Domínguez et al., 2011, dan Schmettow & Sommer (2016)
<i>Function</i>	Lim & Yigitcanlar (2022), Mokhsin et al. (2019), Mwangi (2021), Naidu et al. (2021); Galera et al. (2017), Fuente (2014), Suryanegara & Ilyas (2007), Tzagkarakis et al. (2021), López & Perez (2021), dan Yang (2017)

Sumber: Data yang Digunakan Merupakan Hasil olah Peneliti (2023)

**Usability**

Banyak penelitian di negara lain telah berusaha mencari solusi dan mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas dan *usability* layanan *e-government*. Studi telah menunjukkan bahwa *usability* adalah jantung dari sistem *e-government* yang berusaha untuk memenuhi kepuasan para penggunanya (Benaida, 2023). Kualitas website pemerintah sangatlah penting bagi sebagian besar warga negara dan perusahaan yang mencari informasi atau layanan tertentu (Al-Sakran & Alsudairi, 2021). *Usability* mengacu pada betapa mudahnya bagi siapa saja untuk menggunakan website dan mengakses konten yang diminta secara efektif dan efisien. Hal ini juga menyangkut kesederhanaan navigasi antar halaman, yang memungkinkan pengguna untuk mencari halaman atau bagian tertentu tanpa kesulitan. *Usability* berfokus pada beberapa parameter utama, antara lain: (1)Efisiensi: Kecepatan penyelesaian suatu tugas yang mempengaruhi

seberapa cepat dan kemudahan navigasi di website, (2)Efektivitas: Ketepatan dan kelengkapan yang ingin dicapai tujuan yang ditunjukkan oleh pengguna, (3)*Satisfaction*: Tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan website, (4)Dapat dipahami: Tingkat pemahaman dan kemungkinan belajar lebih cepat, dan kemudahan mengingat, serta toleransi terhadap kesalahan.

Agar tetap relevan, pemerintah harus mengambil tindakan dan menggunakan setiap kesempatan untuk meningkatkan kegunaan dan aksesibilitas website mereka, yang diakses oleh warga negara melalui perangkat berbeda yang bekerja pada *platform* yang berbeda. Memiliki metode evaluasi *usability* berbasis praktik juga dapat membantu pengembangan teori dan penelitian yang ketat, namun relevan dalam domain *e-government*. Temuan ini memberikan wawasan tentang evaluasi kegunaan portal/website *e-government*. Untuk pemerintah dan pembuat kebijakan yang

terlibat dalam perencanaan dan pengambilan keputusan inisiatif *e-government*, dimana sangatlah penting untuk memberikan waktu dan sumber daya yang cukup untuk evaluasi kegunaan dari perspektif warga. *Usability* adalah prediktor kuat kepuasan warga dan niat untuk menggunakan. Secara khusus, penentu utama kegunaan keseluruhan yang berperan adalah: organisasi konten, pengalaman pengguna, grafik, daftar, navigasi, dan layar (Venkatesh et al., 2014).

### ***Readability***

Membaca adalah aktivitas kognitif yang kompleks, dimana faktor pribadi dapat merusak pemahaman. Dalam beberapa tahun terakhir, berbagai organisasi telah mempromosikan pedoman yang mendorong bahasa yang jelas, mudah dipahami, dan tidak ambigu untuk menyediakan akses universal bagi semua warga negara. Tidak hanya dalam hal kriteria aksesibilitas web klasik, tetapi juga dalam hal aksesibilitas kognitif. Panduan yang mudah dibaca adalah contoh lain dari upaya untuk memfasilitasi pemahaman penyandang disabilitas kognitif, sensorik, dan fisik. Dalam pendekatan pertama, fokusnya adalah pada kosakata dan tata bahasa. Dengan mempopulerkan halaman web, aspek-aspek lain yang terkait dengan visualisasi dan pengorganisasian teks menjadi lebih menonjol dalam studi, sehingga merugikan keterbacaan. Keterbacaan, organisasi teks atau desain ditekankan pada studi *readability*, *accessibility* dan *usability*. Dalam beberapa

tahun terakhir, area ini menunjukkan bahwa peningkatannya tidak mungkin dilakukan tanpa mempertimbangkan *readability*. Keterbacaan teks tidak hanya bergantung pada tata bahasa atau kosa kata, tetapi ada parameter lain yang harus diperhatikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa halaman web pemerintah menunjukkan nilai kesulitan pemahaman yang tinggi. Dalam bahasa Spanyol, pengukuran keterbacaan tradisional didasarkan pada model dasar yang hanya mempertimbangkan penghitungan kalimat per paragraf atau kata per kalimat (Morato et al., 2021). Namun, faktor kosakata dan panjang kata di antara faktor linguistik lainnya sangat penting. Mereka tidak cukup kuat untuk mengukur tingkat keterbacaan sendiri, tetapi implikasinya dalam penilaian keterbacaan dapat berguna. Hasilnya menunjukkan bahwa model baru yang diusulkan untuk penilaian keterbacaan otomatis meningkatkan hasil yang diperoleh dengan pengukuran keterbacaan klasik, membuktikan bahwa penyertaan fitur linguistik baru bermanfaat untuk penilaian keterbacaan otomatis.

### ***Accessibility***

Banyak organisasi berusaha mencapai penerapan standar aksesibilitas. Namun, banyak dari organisasi tersebut tidak dapat sepenuhnya mengadopsi atau mengimplementasikannya, walaupun mereka sudah secara aktif mengupayakannya. Adopsi dalam konteks standar aksesibilitas adalah tentang penerimaan aktual dan penggunaan

produk atau teknologi oleh pengguna yang dituju. Ini adalah istilah yang terkenal dalam hal proses inovasi (Velleman et al., 2017). Setiap warga negara berhak mengakses situs web pemerintah, termasuk penyandang disabilitas dan manula; oleh karena itu, situs web dan kontennya harus dapat diakses, dapat digunakan, dan dapat diakses di perangkat seluler untuk semua kategori pengguna. Penyebaran cepat teknologi perangkat seluler pintar mengubah cara pemerintah memberikan informasi dan layanan kepada warganya. Kita semua lebih mengandalkan perangkat kita, yaitu smartphone, laptop, atau desktop untuk mendapatkan informasi dan berbagai layanan dari situs web pemerintah. Penggunaan situs web pemerintah yang begitu banyak menghasilkan peningkatan kebutuhan akan penyampaian layanan pemerintah yang efisien dan efektif. Oleh karena itu, kegunaan dan aksesibilitas website *mobilegovernment* merupakan dimensi penting yang menentukan kualitas dan aksesibilitas *mobilee-government* (Al-Sakran & Alsudairi, 2021). Banyak pemerintah merespons dengan memastikan bahwa komponen *e-government* mereka kompatibel dengan perangkat seluler dan mudah diakses. Namun beberapa kota masih menggunakan Web 1.0, yang menawarkan minim peluang untuk partisipasi dan interaksi publik dengan pemerintah, mereka beroperasi sebagian besar dalam paradigma *e-government* dan membuat kemajuan yang relatif sedikit menuju

paradigma *e-participation* atau *opengovernment* (Manoharan et al., 2023). Aksesibilitas adalah salah satu dimensi penting untuk menentukan kualitas website *e-government*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek aksesibilitas belum mendapatkan banyak perhatian dalam hal desain dan pengembangan website *e-government*. Aksesibilitas yang buruk dapat menyebabkan pemberian layanan yang tidak efektif dan adopsi yang buruk di antara pengguna dengan kemampuan berbeda (Paul, 2022).

#### ***User Perspective***

Semakin banyak orang berharap untuk dapat berinteraksi dengan institusi publik melalui Internet. Website adalah gerbang penting untuk interaksi semacam ini dan kualitas layanan seperti ini dianggap penting untuk pelaksanaan aktivitas kehidupan sehari-hari (Liste & Sørensen, 2015). Penggunaan yang berkelanjutan merupakan salah satu pasca adopsi yang paling utama dari bentuk perilaku, dan juga sebagai salah satu indikator fundamental dan kritis dari loyalitas pengguna. Situasi ini menyoroti pentingnya memahami kontributor kualitas dan mendahului nilai layanan yang relevan dengan layanan *e-government*, menyelidiki mekanisme dimana kualitas layanan mempengaruhi nilai layanan *e-government*, dan memeriksa peran mediasi nilai layanan yang dirasakan bermain dalam

hubungan antara kualitas layanan dan niat warga untuk menggunakan kembali layanan publik *online* (Li & Shang, 2020).

Secara praktis, hasil kajian ini setidaknya memiliki dua implikasi kebijakan. Pertama, penelitian ini menemukan (a) bahwa kualitas layanan adalah pendorong kuat penciptaan nilai dan (b) bahwa persepsi nilai layanan sangat bergantung pada seberapa baik sistem *e-government* mendorong efisiensi, demokrasi, dan inklusivitas, salah satu implikasinya adalah untuk meningkatkan persepsi warga tentang nilai layanan, pembuat kebijakan *e-government* dan perancang website harus mengambil tindakan komprehensif untuk meningkatkan kualitas layanan sepanjang delapan dimensi kualitas, yaitu sistem, keandalan, keamanan, aksesibilitas, kualitas informasi, kemampuan layanan, interaktivitas, dan daya tanggap. Kedua, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fitur teknis seperti kualitas sistem, aksesibilitas, dan keandalan hanya berpengaruh sangat lemah pada *Perceived Service Value* (PSV) warga, sedangkan karakteristik layanan seperti kualitas informasi, kemampuan layanan, dan interaktivitas memainkan peran yang lebih penting dalam menjelaskan persepsi nilai warga negara. Oleh karena itu, upaya penciptaan nilai *e-government* harus fokus pada peningkatan layanan seperti memberikan informasi yang tepat dan cepat kepada warga negara, penyampaian layanan satu atap yang nyaman, dan lingkungan layanan *online* yang

aman, dimana pada gilirannya, secara tidak langsung mendorong warga untuk menggunakan kembali layanan *e-government*, dan pada akhirnya akan meningkatkan tingkat pemanfaatan *e-government*. Ketiga, hasil menunjukkan bahwa penyedia layanan *e-government* mengejar tingkat adopsi warga yang lebih tinggi juga harus mempertimbangkan dampak dari inisiatif mereka pada nilai yang dirasakan warga dan kepuasan dengan layanan yang diberikan (Li & Shang, 2020).

Lansia bukanlah pengguna ekstensif *e-government*, buktinya adalah fakta yang menyebutkan hanya lebih dari setengah yang telah melakukan beberapa jenis prosedur (57%). Hal ini mungkin terkait dengan tidak semua merasa percaya diri tentang pembelian atau prosedur digital (66,2 % mengaku merasa percaya diri) dengan mayoritas (70,6 %) mengaku memiliki kemampuan rendah hingga rata-rata dalam mengelola pembelian dan prosedur *online*. Membandingkan kelompok individu pengguna dengan non-pengguna administrasi publik, ditemukan bahwa mereka yang bukan pengguna *e-government* tidak selalu menampilkan lebih banyak hambatan daripada mereka yang menjadi pengguna. Penjelasaannya mungkin terletak pada kapasitas individu untuk menghadapi keterbatasan ini atau bahwa keuntungan melakukan prosedur *online* lebih besar daripada kerugian yang dirasakan dalam proses tersebut. Apa yang tampak jelas adalah bahwa berdasarkan sikap yang ditampilkan

terhadap *e-government*, sikap dan perilaku para senior di internet dapat diprediksi, menyoroti jenis profil yang berbeda dan mengusulkan tindakan yang dipersonalisasi untuk mendorong penggunaan *e-government* mereka. Menurut mereka yang disurvei, modifikasi yang mengacu pada penyederhanaan desain dan konten bisa menjadi stimulus untuk memotivasi mereka melakukan prosedur *online* (Valle et al., 2022).

### **Security**

Sistem *e-government* mengumpulkan, menyimpan, dan memproses sejumlah besar informasi rahasia, antara lain tentang warga negara, karyawan, pelanggan, produk, penelitian, dan status keuangan, menggunakan komputer elektronik (Elisa et al., 2020). Oleh karena itu sangatlah penting untuk memastikan keamanan, privasi, kerahasiaan, integritas dan ketersediaan sistem *e-government*. Setiap departemen *e-government* memastikan bahwa hanya pengguna yang berwenang yang dapat mengakses informasi rahasia masing-masing individu. Jaminan keamanan dan privasi dalam sistem *e-government* memainkan peran penting dalam meningkatkan kepercayaan antar berbagai departemen dalam pemerintah karena jaminan kerahasiaan, integritas, dan akses istimewa atas informasi sensitif. Model kematangan keamanan *e-government* non-teknis yang berbeda telah diusulkan untuk memandu dan membandingkan penerapan

keamanan sistem *e-government*. Setiap sistem *e-government* harus menjamin kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan layanan. Kerahasiaan dicapai ketika informasi tidak diungkapkan kepada pengguna yang tidak berwenang, dan integritas dicapai dengan melindungi informasi dari segala bentuk modifikasi, sedangkan ketersediaan berarti informasi tersedia saat dibutuhkan dan bebas dari DoS (*denial of service attacks*) atau DDoS (*distributed denial of service attacks*) atau gangguan layanan serupa lainnya. Analisis teoritis dan kualitatif tentang keamanan dan privasi kerangka kerja menunjukkan bahwa, kriptografi, kekekalan dan manajemen dan kontrol terdesentralisasi yang ditawarkan oleh teknologi *blockchain* dapat memberikan keamanan dan privasi yang diperlukan dalam sistem *e-government*. Sistem yang diusulkan juga berpotensi memecahkan masalah interoperabilitas antara departemen tata kelola yang merupakan salah satu keterbatasan sistem *e-government* yang ada.

### **Performance**

Selama beberapa dekade terakhir, *e-government* telah berkembang dari penyediaan konten dan layanan statis menjadi integrasi konten yang dihasilkan oleh pengguna dan teknologi media sosial. Hal ini memungkinkan warga negara untuk berpartisipasi dan memberikan umpan balik secara reguler mengenai kebijakan dan program, dimana keduanya mempromosikan

nilai publik melalui e-demokrasi (Manoharan et al., 2023). Kota-kota di seluruh dunia menggunakan teknologi untuk menciptakan nilai publik dan melayani pengunjung, penduduk, dan warganya dengan lebih baik (Manoharan et al., 2023). Hal ini memperluas pengetahuan tentang kapasitas dan kinerja pemerintah daerah untuk menyediakan informasi, layanan transaksi, dan terlibat dalam tata kelola elektronik partisipatif. Kegunaan, konten, dan layanan mengalami penurunan kecil. Dimana pemerintah daerah di seluruh dunia dituntut untuk menjaga keamanan data, tetapi ada juga peningkatan kebutuhan untuk melibatkan warga dan menjadi lebih terbuka dan transparan.

Salah satu temuan menurut (Domínguez et al., 2011) adalah mengenai pengaruh faktor sosial ekonomi dan demografis pada pengembangan *e-government* yang memungkinkan untuk menegaskan bahwa peningkatan yang lebih tinggi dalam *e-government* sangat terkait dengan negara-negara yang memiliki ekonomi berbasis jasa (berlawanan dengan pertanian dan industri) dan tingkat perkembangan teknologi yang tinggi. Dari temuan tersebut dimungkinkan untuk dilakukannya generalisasi pengaruh budaya administrasi pada pengembangan *e-government* yang lebih terhubung dengan warganya, di mana semua layanan tersedia di internet, yang memungkinkan berbagai transaksi dilakukan di internet, dan

mendorong partisipasi warga dalam manajemen publik melalui saluran komunikasi baru ini.

### **Function**

Penerapan *e-government* telah menghasilkan perumusan visi dan strategi *e-government* yang berbeda, didorong oleh faktor dan persyaratan ekonomi, politik atau kelembagaan mereka sendiri. Misi dan tujuan yang tergabung dalam strategi *e-government* berfokus pada berbagai tujuan: dari penyampaian layanan *online* hingga modernisasi administrasi publik; dari peningkatan efisiensi ke perspektif yang lebih komprehensif, yang mencakup, misalnya, isu-isu seperti e-demokrasi dan keterlibatan warga negara (Fuente, 2014).

Pengembangan *e-government* membutuhkan masukan dari dua sumber, yakni pemerintah sebagai pencipta sistem, dan masyarakat sebagai pengguna sistem. Sistem ini bertujuan untuk menyederhanakan birokrasi dan mengarahkan masyarakat menuju masyarakat berbasis pengetahuan. Pembangunannya bisa dibilang berhasil jika aplikasinya dimanfaatkan sepenuhnya oleh masyarakat dan terbukti benar-benar mengurangi tugas pemerintah yang berbasis kertas. Di negara maju dengan kesadaran digital yang tinggi, *e-government* telah diterapkan secara efisien (Suryanegara & Ilyas, 2007).

Perubahan teknologi telah berdampak pada pengelolaan organisasi publik dan

swasta. Administrasi publik telah dipaksa untuk mengubah struktur dan cara kerja mereka sebagai konsekuensi dari adopsi teknologi informasi dan komunikasi. Fleksibilitas yang diberikan oleh internet untuk mengakses produk, layanan, dan informasi berarti bahwa warga mengharapkan tingkat penerimaan yang lebih besar dalam banyak konteks, tetapi khususnya dalam hubungan antara mereka dan lembaga pemerintah. Dalam pengertian ini, *e-government* merupakan komponen kunci dalam proses reformasi, modernisasi, dan peningkatan sektor publik (Fuente, 2014).

Masalah di negara berkembang adalah bahwa pemerintah dan rakyat tidak bekerja sama. Pemerintah membangun sebagian besar sistem, tetapi orang-orang tidak menggunakan aplikasinya. Hal ini terjadi karena kesadaran digital masih rendah. Manfaat sistem *online* belum menyentuh aktivitas sehari-hari masyarakat awam. Penggunaannya sangat tersegmentasi dan terkonsentrasi di perkotaan. Untuk memiliki sistem yang tepat, sangatlah penting untuk memiliki partisipasi masyarakat (Suryanegara & Ilyas, 2007).

Dalam studi yang dikembangkan oleh (Fuente, 2014) tiga tingkat pengembangan *e-government* telah dipertimbangkan, antara lain; Tingkat 1 yang mencakup informasi satu arah dari administrasi kepada warga negara: misalnya, informasi umum tentang kotamadya dan organisasinya, atau tentang prosedur dan kemungkinan mengunduh

dokumen dan formulir permohonan. Tingkat 2 dikarakteristikan oleh fakta bahwa TIK digunakan untuk menciptakan saluran komunikasi baru antara warga negara dan administrasi. Terakhir adalah implementasi *e-government* pada tingkat 3 yang mengacu pada penggunaan TIK untuk meningkatkan transparansi guna mencapai administrasi yang lebih akuntabel.

Pencapaian tujuan *e-government* mengharuskan TIK dikembangkan ke tingkat yang memadai untuk memungkinkan perubahan terukur terjadi dalam cara kerja pemerintah dan warga negara dilayani. Kemampuan warga untuk mengakses TIK, infrastruktur yang ada, keterjangkauan akses internet, ketersediaan keterampilan dasar TIK di seluruh masyarakat, budaya dan sikap terhadap pemanfaatan TIK, hanyalah beberapa faktor yang menggambarkan dampak dari konteks lokal pada strategi *e-government* (Fuente, 2014).

### **Implementasi Website Pemerintah Untuk Layanan *E-Government***

*E-government* merupakan komponen kunci dalam proses reformasi, modernisasi, dan peningkatan sektor publik. Konsep 'tata kelola di era digital' biasanya merujuk pada semua reformasi yang dilakukan dalam manajemen publik berdasarkan penggunaan TIK (Fuente, 2014). Kota semakin memanfaatkan kekuatan web, baik untuk keuntungan mereka sendiri maupun untuk kepentingan warganya. Di Belanda, warga di

banyak kotamadya dapat mengatur pertemuan atau memesan produk menggunakan web atau aplikasi *online* khusus. Ini menghemat waktu dan uang pemerintah kota dan warga serta memberi pengguna kesempatan 24 jam untuk berinteraksi dengan pemerintah. Namun, hal ini juga mengharuskan saluran dapat diakses oleh semua orang 'terlepas dari disabilitas'(Velleman et al., 2017).

Namun, studi ini menunjukkan bahwa ada batasan umum yang merupakan konsekuensi dari fakta bahwa *item* yang dianalisis di situs web administrasi yang berbeda terkait dengan konten, presentasi, dan kemampuan navigasi situs web utama, tanpa mempertimbangkan bahwa administrasi yang berbeda dikonfigurasi dari rangkaian kementerian atau balai kota yang ada; kantor-kantor ini mengontrol bidang-bidang tertentu, seperti keuangan, kesehatan, dan pendidikan, dan bersama-sama, mereka membentuk pemerintah dalam arti keseluruhan(Domínguez et al., 2011). Lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh(Venkatesh et al., 2014) mengenai website healthcare.gov, yang populer disebut website Obamacare, yang dimulai dengan awal yang sulit. Meskipun masalah infrastruktur mendapat banyak perhatian media, situs ini memiliki masalah desain antarmuka yang adil.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

*Website* merupakan salah satu sarana *e-government* untuk memberikan layanan

kepada masyarakat secara daring oleh pemerintah. Berdasarkan revidi dari berbagai jurnal yang membahas website *e-government* dapat ditarik kesimpulan bahwa animo para peneliti dalam meneliti topik tersebut cukup tinggi, khususnya di Asia dan Eropa. Sedangkan tren intensitas kenaikan tersebut fluktuatif dengan puncaknya pada tahun 2021 dengan total dua belas penelitian. Mayoritas metode yang digunakan dalam meneliti topik ini yakni studi kasus diikuti dengan survei. Aspek yang dibahas antara lain *usability*, *readability*, *accessibility*, *user perspective*, *security*, *performance*, dan fungsi website *e-government*. Sedangkan aspek yang paling banyak diteliti adalah Aspek pada website *e-government* yakni hal-hal yang terkait dengan perspektif pengguna, termasuk di dalamnya *service quality* dari website *e-government*.

Pada aspek keamanan, sangatlah penting untuk memastikan keamanan, privasi, kerahasiaan, integritas dan ketersediaan sistem *e-government*. *Usability* dari website *e-government* berperan sentral untuk memenuhi kepuasan para penggunanya. Aksesibilitas website *mobilegovernment* merupakan dimensi penting karena sekarang ini pengguna menginginkan interaksi langsung, sementara banyak website pemerintah masih menggunakan website 1.0 yang sifatnya statis. Pada aspek *user perspective*, pembuat kebijakan *e-government* dan perancang website harus mengambil tindakan komprehensif untuk meningkatkan kualitas layanan sepanjang delapan dimensi

kualitas, yaitu sistem, keandalan, keamanan, aksesibilitas, kualitas informasi, kemampuan layanan, interaktivitas, dan daya tanggap. Website *e-government* sangat penting untuk dijaga keamanannya karena banyak data-data rahasia. Kerahasiaan dicapai ketika informasi tidak diungkapkan kepada pengguna yang tidak berwenang, dan integritas dicapai dengan melindungi informasi dari segala bentuk modifikasi. Pengaruh faktor sosial ekonomi dan demografis berpengaruh pada pengembangan *e-government*, khususnya pada negara-negara yang struktur ekonominya berbasis jasa dan perkembangan teknologinya yang tinggi. Semakin banyak permintaan dari masyarakat untuk terhubung dengan pemerintah melalui *e-government* mendorong kinerja yang tinggi dari website *e-government*. Sementara fungsi website *e-government* banyak digunakan untuk layanan administrasi dan partisipasi akan tetapi lebih banyak digunakan di perkotaan daripada di pedesaan. Oleh karena itu, dibutuhkan partisipasi lebih dari masyarakat khususnya pedesaan agar layanan-layanan pemerintahan ditransformasikan ke layanan *e-government* berbasis website.

Beberapa saran praktis yang perlu dilakukan oleh praktisi pengembang website *e-government* yakni antara lain mengembangkan rancangan evaluasi *usability* dan *accessibility* yang dilakukan oleh pengguna untuk mengujinya menggunakan berbagai perangkat yang berbeda, mempertimbangkan perubahan *usability* dan

*accessibility* pada semua website pemerintah tahunan, mengembangkan best practices dalam penyusunan desain website yang ada dan menggunakan tools seperti WAVE dan GT Metrik (Al-Sakran & Alsudairi, 2021). *Usability* menjadi aspek penting dalam penilaian. Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan pemahaman kepada pengembang website *e-government* akan kebutuhan para pengguna (Chang & Almaghalsah, 2020). Sedangkan untuk meningkatkan keamanan dan privasi website *e-government*, perlu digunakan sistem *blockchain* (Elisa et al., 2020). Untuk meningkatkan *accessibility* diperlukan transformasi desain website dari yang awalnya berbasis web 1.0 menjadi web 2.0 agar tercipta interaksi dengan pengguna (Manoharan et al., 2023). Pemerintah seyogianya terus meningkatkan kualitas layanannya melalui website *e-government* setelah adanya survei, terlebih jika tingkat kepuasan tersebut berada pada level moderat (Mooduto et al., 2017). Selain itu dibutuhkan regulasi untuk mendorong transparansi khususnya kepada pemerintah daerah melalui website *e-government* (Galera et al., 2017). Selain itu, masyarakat perlu didorong dalam menyukseskan penggunaan website *e-government* dan berpartisipasi dalam pengembangannya, diantara melalui survei atau dengan metode lainnya seperti *focus group discussion*.

Dari sisi akademis, dapat dilakukan berbagai riset terkait *e-government* antara lain, perlu dilakukan riset mengenai kapasitas

dan kinerja website pemerintah yang menjalankan *e-government*, pasca pandemi Covid-19 (Manoharan et al., 2023). Perlu dilakukan penelitian mengenai perspektif pada pengguna lansia yang memiliki perbedaan infrastruktur, kebijakan dan budaya selain di Inggris (Choudrie et al., 2013). Pada aspek kualitas layanan website *e-government*, studi lebih lanjut diharapkan untuk fokus pada analisis penggunaan satu website yang digunakan secara terus menerus oleh pengguna dalam rentang waktu tertentu. Selain itu, penelitian masa depan adalah diharapkan mampu menganalisis faktor penentu kualitas layanan elektronik dan menggunakan lebih banyak variabel dalam model (Noor, 2022). Selain itu, perlu dilakukan evaluasi atas website *usability* pada website layanan publik di berbagai layanan publik di Indonesia baik yang diberikan oleh pemerintah pusat seperti pajak, kepabeanan dan cukai, kepolisian, maupun pemerintah daerah seperti layanan perizinan dan pajak serta retribusi daerah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Al-Sakran, H. O., & Alsudairi, M. A. (2021). Usability and Accessibility Assessment of Saudi Arabia Mobile E-Government Websites. *IEEE Access*, *9*, 48254–48275. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3068917>
- Benaida, M. (n.d.). e-Government Usability Evaluation: A Comparison between Algeria and the UK. In *IJACSA) International Journal of Advanced Computer Science and Applications* (Vol. 14, Issue 1). [www.ijacsa.thesai.org](http://www.ijacsa.thesai.org)
- Chang, C. H., & Almaghalsah, H. (2020). Usability evaluation of e-government websites: A case study from Taiwan. *International Journal of Data and Network Science*, *4*(2), 127–138. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2020.2.004>
- Chen, X., & Si, J. (2021). Design and Research of a Government Affairs Office Platform. *Mobile Information Systems*, *2021*. <https://doi.org/10.1155/2021/1775663>
- Choudrie, J., Ghinea, G., & Songonuga, V. N. (2013). Silver surfers, e-government and the digital divide: An exploratory study of uk local authority websites and older citizens. *Interacting with Computers*, *25*(6), 417–442. <https://doi.org/10.1093/iwc/iws020>
- Dr. Irwansyah, S. S. M. (2023). *Buku Ajar Literature Riviui Sebagai Metode Riset*. CV. Amerta Media.
- Elisa, N., Yang, L., Chao, F., & Cao, Y. (2020). A framework of blockchain-based secure and privacy-preserving E-government system. *Wireless Networks*. <https://doi.org/10.1007/s11276-018-1883-0>
- Hoehle, H., & Venkatesh, V. (2015). Mobile Application Usability MOBILE APPLICATION USABILITY:

- CONCEPTUALIZATION AND INSTRUMENT DEVELOPMENT 1. *Source: MIS Quarterly*, 39(2), 435–472. <https://doi.org/10.2307/26628361>
- Li, H. (2021). An empirical research on the construction of a government website public satisfaction index model in China. *Journal of Global Information Management*, 29(5), 112–135. <https://doi.org/10.4018/JGIM.20210901.0a7>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information and Management*, 57(3). <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Lim, S. B., & Yigitcanlar, T. (2022). Participatory Governance of Smart Cities: Insights from e-Participation of Putrajaya and Petaling Jaya, Malaysia. *Smart Cities*, 5(1), 71–89. <https://doi.org/10.3390/smartcities5010005>
- Liste, L., & Sørensen, K. H. (2015). Consumer, client or citizen? How Norwegian local governments domesticate website technology and configure their users. *Information Communication and Society*, 18(7), 733–746. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2014.993678>
- Manoharan, A. P., Melitski, J., & Holzer, M. (2023a). Digital Governance: An Assessment of Performance and Best Practices. *Public Organization Review*, 23(1), 265–283. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00584-8>
- Manoharan, A. P., Melitski, J., & Holzer, M. (2023b). Digital Governance: An Assessment of Performance and Best Practices. *Public Organization Review*, 23(1), 265–283. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00584-8>
- Mokhsin, M., Zainol, A. S., Hom, S. N. H., Som, M. H. M., & Zaharuddin, A. K. (2019). Study of information architecture using card sorting technique: A case in inland revenue board of malaysia, official website. *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 8(1.4 S1), 75–82. <https://doi.org/10.30534/ijatcse/2019/1281.42019>
- Mooduto, H., Ahmad Dahlan, A., & Napitupulu, D. (2017). *E-Government Service Quality Based on E-GovQual Approach Case Study in West Sumatera Province*. 7(6).
- Morato, J., Iglesias, A., Campillo, A., & Sanchez-Cuadrado, S. (2021). Automated Readability Assessment for Spanish e-Government Information. *Journal of Information Systems*

- Engineering and Management*, 6(2).  
<https://doi.org/10.29333/jisem/9620>
- Mwangi, S. C. (2021). A survey of civic engagement tools and capabilities of city and county government web sites. *Online Journal of Communication and Media Technologies*, 11(4).  
<https://doi.org/10.30935/OJCMT/11255>
- Naidu, S., Pandaram, A., Chand, A., & Patel, A. (2021). Sexual Harassment at Work and E-government: An Assessment of the Thirteen Pacific Island Countries. *Sexuality and Culture*, 25(5), 1824–1851. <https://doi.org/10.1007/s12119-021-09853-6>
- Navarro-Galera, A., Ruiz-Lozano, M., Tirado-Valencia, P., & de los Ríos-Berjillos, A. (2017). Promoting sustainability transparency in european local governments: An empirical analysis based on administrative cultures. *Sustainability (Switzerland)*, 9(3).  
<https://doi.org/10.3390/su9030432>
- Noor, M. (2022). The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 945–952.  
<https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.2.002>
- Paul, S. (2022). Accessibility analysis using WCAG 2.1: evidence from Indian e-government websites. *Universal Access in the Information Society*.  
<https://doi.org/10.1007/s10209-021-00861-9>
- Rodríguez-Domínguez, L., Sánchez, I. M. G., & Álvarez, I. G. (2011). From emerging to connected e-government: The effects of socioeconomics and internal administration characteristics. *International Journal of Digital Accounting Research*, 11, 85–109.  
[https://doi.org/10.4192/1577-8517-v11\\_5](https://doi.org/10.4192/1577-8517-v11_5)
- Ruano de la Fuente, J. M. (2014). E-Government Strategies in Spanish Local Governments. *Local Government Studies*, 40(4), 600–620.  
<https://doi.org/10.1080/03003930.2013.787414>
- Schmettow, M., & Sommer, J. (2016). Linking card sorting to browsing performance – are congruent municipal websites more efficient to use? *Behaviour and Information Technology*, 35(6), 452–470.  
<https://doi.org/10.1080/0144929X.2016.1157207>
- Shayganmehr, M., & Montazer, G. A. (2021). A novel model for assessing e-government websites using hybrid fuzzy decision-making methods. *International Journal of Computational Intelligence Systems*, 14(1), 1468–1488.  
<https://doi.org/10.2991/IJCIS.D.210423.002>
- Suryanegara, M., & Ilyas, A. (2007). THE DEVELOPMENT OF A

- COMMUNITY-BASED INFORMATION SYSTEM TO EMPOWER INDONESIA E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION: A Case Study of www.nagari.org. In *Data Science Journal* (Vol. 6). www.nagari.org.
- Tan, C. W., & Benbasat, I. (2009). IT mediated customer services in E-government: A citizen's perspective. *Communications of the Association for Information Systems*, 24(1), 175–198. <https://doi.org/10.17705/1cais.02412>
- Tzagkarakis, E., Kondylakis, H., Vardakis, G., & Papadakis, N. (2021). Ontology based governance for employee services. *Algorithms*, 14(4). <https://doi.org/10.3390/a14040104>
- Valle, M. S., Barroso, C. L., & Alcalá, L. A. (2022). Perceptions and Attitudes of Spanish “Digital Seniors” Towards E-Government. *International Journal of Electronic Government Research*, 18(1). <https://doi.org/10.4018/IJEGR.297228>
- Vázquez-López, A., & Marey-Perez, M. (2021). Factors affecting e-government adoption by dairy farmers: A case study in the north-west of Spain. *Future Internet*, 13(8). <https://doi.org/10.3390/fi13080206>
- Velleman, E. M., Nahuis, I., & van der Geest, T. (2017). Factors explaining adoption and implementation processes for web accessibility standards within eGovernment systems and organizations. *Universal Access in the Information Society*, 16(1), 173–190. <https://doi.org/10.1007/s10209-015-0449-5>
- Venkatesh, V., Hoehle, H., & Aljafari, R. (2014). A usability evaluation of the Obamacare website. *Government Information Quarterly*, 31(4), 669–680. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.07.003>
- Xiao, Y., & Watson, M. (2019). Guidance on Conducting a Systematic Literature Review. In *Journal of Planning Education and Research* (Vol. 39, Issue 1, pp. 93–112). SAGE Publications Inc. <https://doi.org/10.1177/0739456X17723971>
- Yang, Y. (2017). Towards a new digital era: Observing local E-Government services adoption in a Chinese municipality. *Future Internet*, 9(3). <https://doi.org/10.3390/fi9030053>