

ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI SISTER KEMENDIKBUD DENGAN MODEL UTAUT: STUDI KASUS PENGGUNAAN G2E

Miftah Muhammad¹, Assaf Arief², Ahmad Fuad³,
Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Informatika
Universitas Khairun
Email: miftahmuh@gmail.com

Abstrak

Aplikasi SISTER Kemendikbud, sebagai wujud dari penerapan *e-government*, bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan layanan bagi penggunanya. Pendekatan kuantitatif melibatkan 950 pengguna aplikasi dari berbagai wilayah di Indonesia. Data diperoleh melalui survei online, memfokuskan pada variabel seperti *Perceived Ease of Use* (PEU), *Perceived Usefulness* (PU), *Social Influence* (SI), *Facilitating Conditions* (FC), dan *Self-Efficacy* (SE), serta dampaknya terhadap Perilaku Pengguna (PP). Hasil penelitian mengkonfirmasi pengaruh signifikan PEU, FC, dan SE terhadap PP. Penelitian juga mempertimbangkan faktor kontrol seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, status pekerjaan, dan lokasi tempat kerja. Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi pengembangan aplikasi (*Government to Employees*) G2E di masa depan dan membantu pemerintah dalam meningkatkan efektivitas serta adopsi aplikasi semacam ini oleh pengguna.

Kata Kunci: *E-government*, UTAUT, Sister-Kemendikbud, G2E.

Abstract

The SISTER Kemendikbud application, as a manifestation of e-government implementation, aims to enhance efficiency, transparency, and user services. A quantitative approach involved 950 users from various regions in Indonesia. Data was collected through an online survey, focusing on variables such as Perceived Ease of Use (PEU), Perceived Usefulness (PU), Social Influence (SI), Facilitating Conditions (FC), and Self-Efficacy (SE), and their impact on User Behavior (UB). The research results confirm the significant influence of PEU, FC, and SE on UB. The study also considered control factors such as gender, age, education, employment status, and workplace location. These findings provide valuable insights for the development of Government to Employees (G2E) applications in the future and assist the government in enhancing the effectiveness and adoption of such applications by users.

Keyword: *E-government*, Acceptance Level, Sister, Kemendikbud

PENDAHULUAN

E-government, atau Pemerintahan berbasis elektronik, didefinisikan sebagai penerapan strategis Teknologi Informasi untuk menciptakan lingkungan yang nyaman, transparan, efektif, dan efisien, serta sistem karir/kinerja guna peningkatan layanan kepada pemangku kepentingan (Heeks, 2002, 2005). Konsep pemerintahan digital atau *e-government* telah dikenal secara luas di seluruh dunia, dengan banyak negara yang mengadopsinya sebagai alat untuk mengoptimalkan layanan publik. Layanan *e-government* terbagi menjadi dua kategori utama: layanan internal (G2E dan G2G) serta layanan eksternal organisasi (G2C dan G2B) (Pritchard et al., 2019; Rehouma & Hofmann, 2018).

E-government adalah sistem yang melibatkan manusia, proses, teknologi, dan sumber daya. Istilah ini muncul di AS pada 1993 sebagai bagian dari reformasi pemerintahan untuk memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (Heeks, 1999, 2002). Di negara berkembang, adopsi model *e-government* dari negara maju seringkali rendah. Kegagalan adopsi TIK dikaitkan dengan kompleksitas sistem yang memerlukan investasi dan waktu besar. Penelitian menunjukkan kegagalan banyak inisiatif *e-government* di negara berkembang karena perbedaan signifikan antara desain *e-government* dan situasi aktual, termasuk kurangnya perencanaan

matang, infrastruktur teknologi yang kurang memadai, serta manajemen yang tidak efektif (Heeks, 2002).

Sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, Indonesia telah aktif mengembangkan kebijakan *e-government* (INPRES NO. 3, 2003). Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbud), sebagai lembaga pemerintah yang mengurus pendidikan tinggi dan penelitian nasional, meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Sumber Daya Terpadu (SISTER) pada tahun 2017 sebagai bagian dari layanan G2E di lingkungan kementriannya. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi SISTER, dalam konteks Inpres No. 3 Tahun 2003 yang menekankan pentingnya *good governance* dan evaluasi berkelanjutan. Studi ini mengikuti arah penelitian penting yang ditekankan oleh Wu dan rekan-rekannya dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan *e-government*. Oleh karena itu, penelitian ini mengajukan pertanyaan penelitian: "Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi SISTER Kemendikbud?"

LANDASAN TEORI

A. Konsep E-Government

Terminologi *e-government* telah sering dirumuskan oleh banyak penulis buku dan artikel ilmiah dengan penekanan yang berbeda-beda, namun mengarah pada tujuan yang sama bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pelayanan publik (Carter & Bélanger, 2005). Penelitian pendahuluan mendefinisikan *e-government* sebagai: “penggunaan teknologi internet untuk mendukung operasi pemerintah, melibatkan warga, dan menyediakan layanan pemerintah (Batlle-Montserrat et al., 2014; Wihlborg, 2014). Definisi lain *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang muncul untuk memfasilitasi proses pemerintahan dan administrasi public (Leitner, 2006).

B. Sistem Terintegrasi (SISTER)

Dosen sebagai pegawai Kemendikbud memiliki kegiatan utama yang disebut tridarma, yang terdiri dari latar belakang pendidikan, kegiatan pengajaran, kegiatan penelitian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat, dan kegiatan penunjang. Melalui SISTER, setiap dosen tidak hanya dapat membangun portofolio yang menghimpun seluruh kegiatan tridarma yang telah dimaksudkan tetapi juga dapat digunakan untuk proses

pengembangan karir dosen (Kemendikbud RI, 2023)

Data portofolio dosen tersebut kemudian akan dinilai oleh tim asesor dalam SISTER. Data yang diisi oleh dosen ke SISTER dapat divalidasi oleh institusinya, manajemen LLDIKTI, dan Kemendikbud. Setelah divalidasi, data di SISTER mengupdate database PD-Dikti. SISTER direncanakan sebagai *one-stop-service* yang melayani seluruh rangkaian portofolio, pemutakhiran data fakultas, dan proses terkait karir dosen dilindungan Kemendikbud (Kemendikbud RI, 2023).

C. Model Evaluasi

Kesuksesan penerapan *e-government* tergantung pada jumlah penggunaannya. Dengan demikian, penerimaan pengguna dianggap sebagai salah satu kriteria keberhasilan (Freiheit & Zangl, 2007). Menyadari masalah ini, banyak literatur yang dibuat terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi untuk menyelidiki bagaimana meningkatkan penerimaan layanan *e-government*, beberapa penelitian mengeksplorasi kekuatan psikologis yang mendorong tindakan individu, pemikiran, atau *User Behavior* (UB) (Tsap et al., 2019). Penerimaan individu atas layanan aplikasi ditentukan oleh sikap terhadap,

tekanan sosial, dan persepsi terhadap layanan, teknologi, dan penyedia layanan(Loo et al., 2009; Susanto & Goodwin, 2011).

Faktor psikologis yang mendorong seseorang untuk menggunakan teknologi informasi (TI) dapat diklasifikasikan sebagai faktor *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEU). PU dalam konteks organisasi didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerjanya dan PEU didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha lebih besar(Handayani et al., 2018; Hsiao et al., 2012). Dimensi PEU mempersepsi sistem akan memudahkan kerja, tingkatan produktivitas, efektivitas, prestasi, kenaikan gaji, promosi, bonus, dan penghargaan.

Berdasarkan hal tersebut, banyak penelitian *e-government* saat ini yang mengadopsi model TAM dan UTAUT yang telah membuktikan bahwa UB dan PEU berpengaruh terhadap niat utama untuk menggunakan atau tidak aplikasi layanan *e-government*(Al Mansoori et al., 2018; Al-Shafi et al., 2009; Naranjo-Zolotov et al., 2019; Sebetci, 2015).

H1: PU berpengaruh signifikan pada UB

H2: PEU berpengaruh signifikan pada UB

Social influence (SI) didefinisikan sebagai tekanan normatif dari keluarga, teman, dan pemangku kepentingan yang kuat dalam memengaruhi niat individu untuk menggunakan layanan *e-government*(Arief et al., 2021; Johnson & Kaye, 2015).

H3: SI memiliki efek signifikan terhadap UB

Facilitating conditions (FC) mencerminkan persepsi pengguna terhadap ketersediaan sumber daya dan dukungan untuk perilaku tertentu (Enrique et al., 2017). Dalam layanan *e-government*, FC mengukur tingkat keyakinan warga bahwa sumber daya yang cukup tersedia untuk memfasilitasi akses layanan *e-government*(Bose, 2004; Boyer-Wright & Kottemann, 2020).

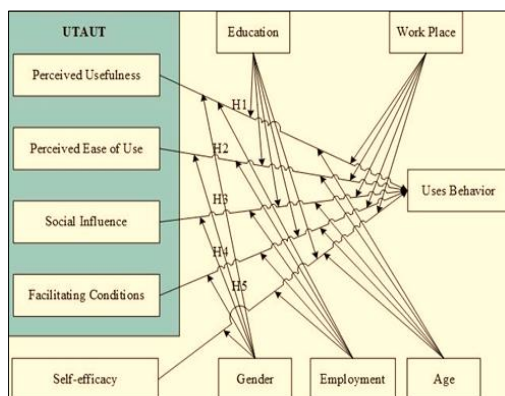
H4: FC memiliki efek signifikan pada UB

Self-efficacy (SE) adalah kemampuan individu menggunakan teknologi dalam tugas tertentu(Alruwaie et al., 2020; Hussein et al., n.d.). Meskipun SE tidak termasuk dalam model UTAUT karena efeknya bisa hilang saat pengguna terbiasa dengan sistem, dalam sistem baru yang belum dikenal pengguna, SE diperlukan untuk mengevaluasi adopsi *e-government* (Alruwaie et al., 2020; Hussein et al., n.d.).

H5: SE memiliki efek signifikan pada UB

METODE PENELITIAN

Berdasarkan uraian hipotesis diatas, maka disusunlah model peneltian seperti ditunjukkan gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

Pengukuran

Studi ini menggunakan metode kuantitatif untuk menguji hipotesis (H1-H5). Data dikumpulkan dari pengguna SISTER melalui survei. Pertanyaan dalam penelitian ini diadaptasi dari penelitian sebelumnya untuk PEU, PU, SI, FC, dan SE, diukur menggunakan skala Likert (1-5). Selain itu, ada data demografis yang digunakan yakni usia, jenis kelamin, pendidikan, jenis pekerjaan (publik atau swasta), dan tempat kerja.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah purposive sampling (Sounders et al., 2016). Data dikumpulkan secara daring melalui Google Form, menghasilkan 1004 data yang akan digunakan dalam penelitian ini. Responden terdiri dari 59% pria dan 41% wanita, sebagian besar

bekerja di sektor swasta (66%) dengan gelar master (S2) sebagai tingkat pendidikan tertinggi (68%). Tabel 1 menyajikan demografi responden.

Tabel 1. Demografi Responden

Data Demografi	Kelompok	%
Umur	> 55 th	8%
	46-55	23%
	35-45	28%
	25-35	41%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	59%
	Perempuan	41%
Pendidikan	S2 (Magister)	32%
	S3 (Doktor)	68%
	Pekerjaan	PNS
	Swasta	60%

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengukuran

Studi ini menggunakan pendekatan CB-SEM (*Covariance-Based Structural Equation Modeling*) dengan bantuan perangkat lunak AMOS untuk mengolah data kuesioner. Pemilihan CB-SEM dilakukan karena penelitian bersifat konfirmatori dan mengukur variabel yang berasal dari model UTAUT, ditambah satu variabel dari penelitian sebelumnya (Al Mansoori et al., 2018). Data responden akan diuji terlebih dahulu untuk validitas dan reliabilitas sebelum pengujian hipotesis. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 20 pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian

ini, 17 pertanyaan memenuhi syarat, sementara 3 pertanyaan lainnya tidak memenuhi.

Tabel 2. Data Uji Validitas

Hubungan	Hasil
PEU4 ← PEU	.682
PEU3 ← PEU	.610
PEU2 ← PEU	.878
PEU1 ← PEU	.765
SI4 ← SI	.757
SI3 ← SI	.771
SI2 ← SI	.824
SI1 ← SI	.758
FC4 ← FC	.911
FC3 ← FC	.861
FC2 ← FC	.755
FC1 ← FC	.659
SE4 ← SE	.592
SE2 ← SE	.495
UB1 ← UB	.094
UB2 ← UB	-.356
PU1 ← PU	.756
PU2 ← PU	.923
PU3 ← PU	.842
PU4 ← PU	.701

Koefisien keandalan berkisar 0-1; semakin mendekati 1, semakin andal alat ukur. Keandalan konstruk >0,7 dianggap baik (Creswell, 2013). Hasil penelitian, satu konstruk memiliki nilai <0,7, lihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Data Uji Reabilitas

Variabel	Realibilitas
PU	0.872105
SE	0.484472
FC	0.859555
SI	0.864882
PEU	0.851710

Pada studi ini, nilai *goodness of fit* menunjukkan *chi square* sebesar 2878.602, RMSEA sebesar 0.014, dan CFI sebesar 0.97. Hasil tersebut

menunjukkan bahwa model ini diterima.

Tabel 4. Hasil Pengujian Model

Kriteria	Hasil Model	Nilai Penentu
Chi-Square	2878.602	expected small
CFI	0,970	≥ 0.97
GFI	0.968	≥ 0.96
TLI	0.966	≥ 0.91
AGFI	0.907	≥ 0.92
RMSEA	0.020	≤ 0.014
CMIN/DF	1.717	≤ 2.00

Pengukuran Model Struktural

Setelah kriteria sebelumnya untuk kebaikan model struktural memenuhi ($p \leq 0,05$), yang berarti ketiga hipotesis memiliki pengaruh signifikan terhadap UB. Berdasarkan tempat kerja, baik mereka yang bekerja di universitas negeri maupun swasta menunjukkan bahwa PEU, FC, dan SE memiliki pengaruh signifikan terhadap UB. Berdasarkan kelompok usia, di antara usia 25-35, hanya PEU berpengaruh pada UB dengan nilai $p = 0,047$, sedangkan kelompok usia 35-45 menunjukkan bahwa pengaruh signifikan pada BU adalah PEU ($p = 0,038$) dan FC ($p = 0,048$), sementara untuk kelompok usia 46-55 dan >56 tidak ada signifikansi dari hasil hipotesis yang diuji.

Hasil analisis dengan menggunakan jenis kelamin sebagai variabel kontrol menunjukkan

bahwa untuk pria, PEU ($p = 0,014$), FC ($p = 0,027$), dan SE ($p = 0,024$) memiliki pengaruh signifikan terhadap UB, sedangkan untuk wanita hanya PEU ($0,030$) dan FC ($p = 0,032$) yang memiliki pengaruh signifikan pada UB. Hasil analisis berdasarkan tingkat pendidikan, untuk tingkat master (S2) menunjukkan bahwa pengaruh signifikan pada UB adalah PEU ($p = 0,003$), FC ($p = 0,009$), dan SE ($p = 0,006$), sementara untuk tingkat Doktor (S3), dari lima hipotesis yang diuji, tidak ada yang memiliki pengaruh signifikan. Berdasarkan status kepegawaian, dosen dengan kualifikasi pekerjaan di sektor publik semuanya ditolak, sedangkan untuk pekerjaan di sektor swasta menunjukkan PEU ($p = 0,007$), FC ($p = 0,014$), dan SE ($p = 0,036$) yang berarti tiga hipotesis memiliki pengaruh signifikan pada UB.

KESIMPULAN

Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi aplikasi SISTER berdasarkan tinjauan literatur sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga dari lima hipotesis yang diuji, yakni PEU, FC, dan SE, berpengaruh signifikan terhadap UB. Pengujian hipotesis dengan kontrol variabel menunjukkan adanya pengaruh PEU dan FC pada wanita, dengan tambahan pengaruh SE pada pria. Berdasarkan tingkat pendidikan, pengaruh PEU, FC, dan

SE hanya terlihat pada tingkat master (S2). Status pekerjaan di sektor swasta juga memengaruhi variabel-variabel tersebut. Sementara itu, berdasarkan kelompok usia, ditemukan pengaruh PEU dan FC pada kelompok usia 35-45 tahun, sedangkan hanya PEU berpengaruh pada kelompok usia 25-35 tahun.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Mansoori, K. A., Sarabdeen, J., & Tchantchane, A. L. (2018). *Investigating Emirati citizens' adoption of e-government services in Abu Dhabi using modified UTAUT model*. *Information Technology & People*, 31(2), 455–481. <https://doi.org/10.1108/ITP-12-2016-0290>
- Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody, V. (2020). *Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction*. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101485 [1-11]. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101485>
- Al-Shafi, S., Weerakkody, V., & Janssen, M. (2009). *Investigating the Adoption of eGovernment Services in Qatar Using the UTAUT Model*. In *15th Americas Conference on Information Systems (AMCIS 2009): Vol. Paper 260* (pp. 1–10). AIS. <http://aisel.aisnet.org/amcis2009/260>
- Arief, A., Sensuse, D. I., Latif, L. A., & Yunus Abbas, M. (2021). *Study on E-Government Integration: A Theoretical and Empirical Review*. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1125(1), 012028. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/1125/1/012028>

- Battle-Montserrat, J., Blat, J., & Abadal, E. (2014). *Benchmarking Municipal E-Government Services: A Bottom-Up Methodology and Pilot Results*. *International Journal of Electronic Government Research*, 10(4), 57–75. <https://doi.org/10.4018/ijegr.2014100103>
- Bose, R. (2004). *E-government: infrastructure and technologies for education and training*. *Electronic Government, an International Journal*, 1(4), 349–361.
- Boyer-Wright, K. M., & Kottemann, J. E. (2020). *E-Government and Related Indices: Telecommunications Infrastructure, Human Capital, Institutional Efficacy, and Online Services*. In M. Khosrow-Pour, S. Clarke, M. E. Jennex, & A.-V. Anttiroiko (Eds.), *Open Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 1810–1824). IGI Global. <http://www.igi-global.com/chapter/e-government-and-related-indices/235256>
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). *The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors*. *Information Systems Journal* 15(1), 5–25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE. https://books.google.co.za/books?hl=en&lr=lang_en&id=EbogAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=quantitative+creswell&ots=cAhMpXRAF8&sig=jN66M0d3r5nCu0PAbLJry9QwdQQ#v=onepage&q=quantitative+creswell&f=false
- Kemendikbud RI. (2023). *Panduan Sistem Informasi Sumberdaya Terintegrasi (SISTER)*. https://sister.kemdikbud.go.id/dokumen_panduan
- Enrique, B., Achmad, N., Tulus, W., & Ulung, P. (2017). *Are government employees adopting local e-government transformation?: The need for having the right attitude, facilitating conditions and performance expectations*. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11(4), 612–638. <https://doi.org/10.1108/TG-09-2017-0056>
- Freiheit, J., & Zangl, F. A. (2007). *Model-based User-interface Management for Public Services*. *Electronic Journal of E-Government*, 5(1), 53–62. <http://www.ejeg.com/volume-5/vol5-iss1/v5-i1-art6.htm>
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Pinem, A. A., Sandhyaduhita, P. I., & Budi, I. (2018). *Hospital information system user acceptance factors: User group perspectives*. *Informatics for Health & Social Care*, 43(1), 84–107. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=127643347&site=ehost-live>
- Heeks, R. (1999). *Reinventing Government in the Information Age*. *International Practice in IT-Enabled Public Sector Reform*. Routledge.
- Heeks, R. (2002). *Failure, Success and Improvisation of Information Systems Projects in Developing Countries*. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3477762>
- Heeks, R. (2005). *e-Government as a Carrier of Context*. *Journal of Public Policy*, 25, 51–74. <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=939775901&Fmt=7&clientId=8991&RQT=309&VName=PQD>
- Hsiao, C.-H., Wang, H.-C., & Doong, H.-S. (2012). *A Study of Factors Influencing e-Government Service Acceptance Intention: A Multiple Perspective Approach*. In A. Kö, C. Leitner, H. Leitold, & A. Prosser (Eds.), *Advancing Democracy, Government and Governance: Proceedings of the Joint International Conference on Electronic Government and the Information Systems Perspective, and Electronic Democracy (EGOVIS/EDEM 2012)* (Vol. 7452, pp. 79–87). http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-32701-8_8
- Hussein, R., Mohamed, N., Ahlan, A. R., Mahmud, M., & Aditiawarman, U.

- (n.d.). *G2C Adoption of E-Government in Malaysia: Trust, Perceived Risk and Political Self-Efficacy*. *International Journal of Electronic Government Research*, 6(3), 57–72.
- Johnson, T. J., & Kaye, B. K. (2015). *Site Effects: How Reliance on Social Media Influences Confidence in the Government and News Media*. *Social Science Computer Review*, 33(2), 127–144. <https://doi.org/10.1177/0894439314537029>
- Leitner, C. (2006). *e-Government: People and Skills in Europe's Administrations*. In *Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-39)* (pp. 77b (1-9)). Computer Society Press. <http://csdl2.computer.org/persagen/DLAbsToc.jsp?resourcePath=/dl/proceedings/hicss/&toc=comp/proceedings/hicss/2006/2507/04/25074toc.xml&DOI=10.1109/HICSS.2006.136>
- Loo, W. H., Yeow, P. H. P., & Chong, S. C. (2009). *User acceptance of Malaysian government multipurpose smartcard applications*. *Government Information Quarterly*, 26(2), 358–367. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.07.004>
- Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T., & Casteleyn, S. (2019). *Citizens' intention to use and recommend e-participation Drawing upon UTAUT and citizen empowerment*. *Information Technology & People*, 32(2), 364–386. <https://doi.org/10.1108/ITP-08-2017-0257>
- INPRES NO. 3, 1 (2003).
- Pritchard, T., Galvez, S., Guzman, I., & Deng, X. (2019). *Government employees and their use of Digital Government*. In *25th Americas Conference on Information Systems (AMCIS 2019)* (p. [1-10]). Association for Information Systems. https://aisel.aisnet.org/amcis2019/digital_government/digital_government/11
- Rehouma, M. Ben, & Hofmann, S. (2018). *Government Employees' Adoption of Information Technology: A Literature Review*. In *19th Annual International Conference on Digital Government Research (dg.o 2018)* (p. [1-10]). ACM. <https://doi.org/10.1145/3209281.3209311>
- Sebetci, Ö. (2015). *A TAM-based model for e-government: a case for Turkey*. *International Journal of Electronic Governance*, 7(2), 113–135. <https://doi.org/10.1504/IJEG.2015.069503>
- Sounders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). *Research Methods for Business Students*. In *PEARSON* (Vol. 7, Issue September).
- Susanto, T. D., & Goodwin, R. (2011). *User Acceptance of SMS-Based eGovernment Services*. In M. Janssen, H. J. Scholl, M. A. Wimmer, & Y. Tan (Eds.), *Electronic Government: Proceedings of the 10th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2011* (Vol. 6846, pp. 75–87). <http://www.springerlink.com/offcampus.lib.washington.edu/content/r777101802276537/>
- Tsap, V., Pappel, I., & Draheim, D. (2019). *Factors Affecting e-ID Public Acceptance: A Literature Review*. In A. Kö, E. Francesconi, G. Anderst-Kotsis, A. M. Tjoa, & I. Khalil (Eds.), *8th International Conference of Electronic Government and the Information Systems Perspective (EGOVIS 2019)* (pp. 176–188). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-27523-5_13
- Wihlborg, E. (2014). *Legitimate e-Government— Public e-Services as a Facilitator of Political Legitimacy*. In *Proceedings of the 47th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-47)* (p. 10).