

STUDI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SKIE MENGGUNAKAN MODEL COBRAS DAN E-GOVQUAL DI KEMENTERIAN XYZ

THE STUDY OF USER SATISFACTION IN SKIE APPLICATION USING COBRAS AND E-GOVQUAL MODELS OF MINISTRY XYZ

Assaf Arief¹, Achmad Fuad²

^{1, 2}Fakultas Teknik, Program Studi Informatika

Universitas Khairun

Email: assaf.arief@unkhair.ac.id; ad_4ss@yahoo.com

Abstrak

Kementerian XYZ menginisiasi pengembangan Sistem Komunikasi dan Informasi Ekstranet (SKIE). Tujuan utama aplikasi adalah untuk memfasilitasi komunikasi yang efisien, terkoordinasi dan kerahasiaan terutama terkait dengan diseminasi berita atau memo resmi antara lembaga pemerintah atau kementerian terkait. Studi ini, mengidentifikasi variabel yang memerlukan peningkatan kualitas penyediaan layanan. Kementerian XYZ perlu melakukan studi dari tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Evaluasi sistem layanan *e-government* berdasarkan perspektif kepuasan pengguna dengan mengintegrasikan dua model evaluasi, COBRAS dan e-Govsqual. Data kuesioner disebar kepada pengguna aplikasi, yang mencakup beberapa sampel lembaga yang relevan. Didapat 76 responden (51,7 %) dari total pengguna mengisi kuesioner tersebut. Hasil analisis jawaban kuesioner berdasarkan skala linkert (1-5) dan uji statistik (reabilitas, validitas, mean dan std.dev) menggunakan *tools* SPSS. Hasil analisis, menunjukkan 5 variabel yakni variabel demografi (asal institusi, jenis kelamin, lama akses, jabatan dan pendidikan), variabel biaya (13 indikator), variabel peluang (13 indikator), variabel keuntungan (18 indikator) dan variabel risiko (3 indikator) untuk peningkatan kualitas layanan eGov di Kementrian XYZ.

Kata Kunci: *E-government*, E-GOVQUAL, COBRAS, Kementerian XYZ

Abstract

Ministry of XYZ initiated the development of an Extranet Communication and Information System (SKIE). The main purpose of the application is to facilitate efficient, coordinated and confidential communication especially related to the dissemination of news or official memos between government agencies or related ministries. This study identifies variables that require improvement in the quality of service provision. Ministry of XYZ needs to conduct a study of the level of satisfaction of application users. Evaluation of e-government service systems

based on user satisfaction perspective by integrating two evaluation models, COBRAS and e-Govsqual. Questionnaire data is distributed to application users, which includes several samples of relevant institutions. There were 76 respondents (51.7%) of the total users who filled out the questionnaire. Results of analysis of questionnaire answers based on the Linkert scale (1-5) and statistical tests (reliability, validity, mean, and std. dev) using SPSS tools. The results of the analysis show 5 variables, namely demographic variables (institution origin, gender, length of access, position, and education), cost variables (13 indicators), opportunity variables (13 indicators), profit variables (18 indicators), and risk variables (3 indicators) to improve the quality of eGov services at Ministry XYZ.

Keyword: E-government, E-GOVSQL, COBRAS, XYZ Ministry's

PENDAHULUAN

Istilah *elektronik-government* (eGov) merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh banyak organisasi yang menyediakan layanan publik (Alruwaie et al., 2020; Wirtz & Piehler, 2016). Tujuan dari proyek implementasi eGov adalah untuk menyediakan layanan kepada masyarakat dengan satu pintu (*one stop services*) (Todevski et al., 2013; Wimmer, 2002). Tujuan ini akan dicapai dengan mengintegrasikan semua layanan bersama-sama dalam satu jendela (*sigle window*) yang dapat diakses publik. SKIE dikembangkan untuk mengintegrasikan antara Kementerian XYZ dengan lembaga/instansi terkait. Aplikasi ini dimaksudkan untuk menyampaikan nota atau dokumen resmi negara secara real time, aman, dan efisien.

Aplikasi SKIE di Kementerian XYZ dikembangkan untuk mengatasi keterlambatan dan hambatan dalam pengelolaan dokumen resmi. Proses manual mengakibatkan terlambatnya

pengambilan keputusan. SKIE mengintegrasikan pengguna dan mempercepat komunikasi, mengurangi beberapa hambatan. Namun, perlu evaluasi berkelanjutan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi pengembangan jangka panjang. Berdasar latar belakang diatas, dirumuskan pertanyaan penelitian berikut: ***Bagaimana kepuasan pengguna terhadap aplikasi SKIE di Kementerian XYZ?***

Model COBRAS dan e-Govsqual menilai aplikasi dari perspektif pengguna, dengan COBRAS menekankan biaya, manfaat, peluang, dan risiko, sementara e-Govsqual fokus pada efisiensi, kepercayaan, keandalan, dan dukungan pengguna. Evaluasi kepuasan pengguna di Kementerian XYZ menggabungkan variabel dari kedua model untuk penilaian yang lebih komprehensif. (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

DASAR TEORI

A. Konsep E-Government

Definisi e-Government bervariasi; Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), Organisasi Kerjasama dan Pembangunan Ekonomi, serta Bank Dunia menggambarkannya sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan layanan publik, proses demokratis, dan dukungan efektif dan efisien bagi warga negara, bisnis, dan lembaga pemerintah. Tujuannya adalah untuk mentransformasi hubungan dengan pemangku kepentingan dan memperbaiki penyampaian layanan pemerintah kepada pengguna (Silcock, 2001; Wihlborg, 2014).

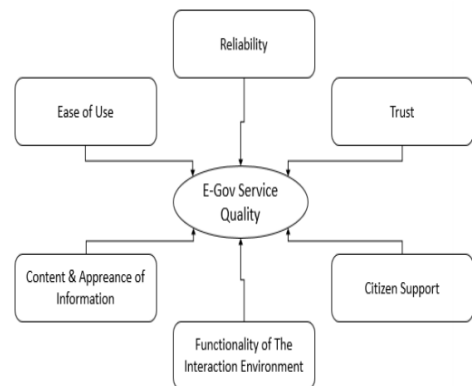
B. Kualitas Layanan eGov

Peningkatan kualitas layanan publik melalui e-Government penting bagi pemerintah karena meningkatnya ekspektasi warga negara terhadap layanan yang berkualitas. Identifikasi tujuan dan perspektif e-Government krusial untuk evaluasi yang efektif. Kualitas layanan e-Government melibatkan evaluasi pengguna terhadap aplikasi virtual dan fungsinya, yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan sistem. Portal atau situs web pemerintah harus mampu menyediakan layanan publik dengan efisiensi dan efektivitas. Evaluasi kualitas layanan e-Government diperlukan untuk meningkatkan layanan publik yang lebih baik, memenuhi kebutuhan baik pemerintah maupun warga negara

(Battle-Montserrat et al., 2014; Casellas, 2020).

C. Model Evaluasi e-Govsqual

E-Government service quality (e-Govsqual) adalah model evaluasi kualitas layanan e-Gov. E-Govsqual mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, dan keperluan warga negara, lalu membandingkannya dengan layanan yang telah disediakan. e-Govsqual terdiri dari empat dimensi: efisiensi, kepercayaan, kebolehan, dan dukungan warga negara dan 21 kriteria pengukuran yang dapat diukur (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).



Gambar 1. Dimensi E-Govsqual

a. Efisiensi

Efisiensi adalah kualitas informasi yang mudah digunakan dan disediakan oleh layanan/aplikasi.

b. Kepercayaan (privasi/keamanan)

Kepercayaan dalam eGov melibatkan privasi dan keamanan, menjamin akses yang aman dan

transaksi tanpa risiko, serta melindungi informasi pribadi.

c. Dukungan ke Warga/Pengguna

Dukungan pengguna eGov adalah bantuan pemerintah untuk informasi dan transaksi, termasuk panduan, bantuan langsung, dan FAQ.

D. Model Evaluasi COBRA

a. Biaya (*Cost*)

Biaya adalah faktor penting dalam layanan e-Government, terbagi menjadi waktu dan uang. Waktu mencakup waktu akses dan waktu setelah interaksi. Biaya uang meliputi biaya autentikasi dan pendaftaran. Layanan e-Government memungkinkan penyediaan layanan berkualitas dengan biaya rendah, menghemat biaya bagi pemerintah dan warga negara.

b. Peluang (*Opportunity*)

Peluang adalah representasi yang diberikan oleh lingkungan atau negara dalam manfaat operasi layanan dan dikelompokkan dalam dua kategori, yaitu dukungan layanan eGov dan hal teknis. Layanan eGov muncul ketika warga dapat mengakses manfaat dari layanan yang disediakan baik dari segi informasi maupun layanan administrasi, dibandingkan dengan layanan konvensional, sehingga tidak perlu mengunjungi kantor pemerintah.

c. Keuntungan (*Benefit*)

Keuntungan bagi pengguna dapat dikelompokkan menjadi manfaat tangible dan manfaat tidak tangible. Salah satu tantangan dalam

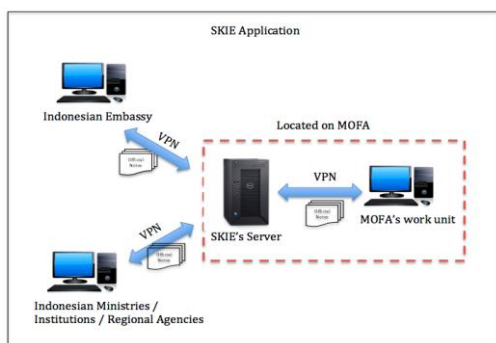
pengukuran ini adalah dalam mengidentifikasi dan mengukur manfaat tangible dan manfaat tidak tangible. Manfaat tangible berupa penjimatan waktu dan penjimatan uang, sementara manfaat tidak tangible termasuk kualitas informasi, layanan, dan sistem.

d. Risiko dan Kepuasan (*Risk and Satisfaction*)

Fitur aplikasi layanan e-Government termasuk permintaan berbagi data pribadi dan keuangan secara online, yang berpotensi tidak aman. Risiko meliputi keuangan, kinerja, privasi, dan waktu. Misalnya, risiko keuangan mencakup kesalahan pembayaran dan penyimpanan data yang lama. Risiko kinerja mencakup penangkapan data oleh hacker. Risiko privasi meliputi keamanan informasi pribadi. Risiko waktu termasuk kepercayaan yang hanya membuang waktu pengguna.

E. Sistem Informasi dan Komunikasi (SKIE)

Pengguna SKIE terdiri dari 133 Kedutaan Besar, 14 Kementerian dan Lembaga(KL): Kemenko Polhukam, Kemenko Maritim, Kemendagri, Kemenhan, Kemendag, Kemennaker, Kementan, Kejaksaan Agung, BSSN, BAIS TNI, BNP2TKI, Badan POM, KPU, Ditjen Imigrasi. Bisnis proses aplikasi SKIE ditunjukkan Gambar 2.



Gambar 2. Aplikasi SKIE

METODOLOGI

Metode e-Govsqual, Servqual, dan dari penelitian IS Success model oleh (Muhammad & Arief, 2020) belum mempertimbangkan biaya, peluang, dan kepuasan pelanggan dalam evaluasi layanan e-Government. Diperlukan penambahan dimensi ini dalam kerangka penilaian untuk memberikan gambaran yang lebih holistik kepada pengguna (Antony et al., 2021; Creswell, W. John & Creswell, 2018). Metodologi pada studi ini, mengevaluasi kepuasan pengguna dengan mengabungkan COBRAS dan e-Govsqual Tabel 1.

Tabel 1. Apek eGovsqual dan Cobras

e-Govqual	Cobras	
<i>Efficiency</i>	<i>Dimensions</i>	<i>Variables</i>
Egov site's structure is clear and easy to follow.	Benefits	B2
Egov site's search engine is effective (E1)	n/a	
Egov site's site map is well organized.	Benefits	B3
Egov site is well customized to individual users' needs (E2).	n/a	
The information displayed in this Egov site is appropriate	Benefits	B8

detailed.		
The information displayed in this eGov site is fresh.	Benefits	B16
Information about field's completion in this eGov site is enough.	Opportunity	O7
Trust		
Acquisition of username and password in this e-government site is secure (E3).		
Only necessary personal data are provided for authentication on this e-government	Risk	R1
Data provided by users in this e-government site are archived securely (E4).	n/a	
Data provided in this e-government site are used only for the reason submitted (E5).	n/a	
Reliability		
Forms in this e-government site are downloaded in short time.	Cost time	C11
This e-government site is available and accessible whenever you need it.	Opportunity	O4 and O5
This e-government site performs the service successfully upon first request	Cost time	C12
This e-government site provides services in time.	Opportunity	O5
E-government site's pages are downloaded quickly enough (E6).	n/a	
This e-government site works properly with your default browser (E7)	n/a	
Citizen Support		
Employees showed a sincere interest in solving users' problem (E8).	n/a	
Employees give prompt replies to users' inquiries	n/a	

(E9).	
Employees have the knowledge to answer users' questions(E10).	n/a

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Instrumen Pengukuran

Penelitian ini menggunakan Instrumen kuesioner. Terdapat 62 atribut yang digunakan untuk indikator variabel, skala likert digunakan 1-5 untuk pengukuran variabel. Terdapat lima pilihan jawaban, yakni: Sangat tidak setuju, tidak setuju, tidak setuju dan tidak setuju, setuju, Sangat setuju seperti ditunjukkan Tabel 2.

Tabel 2. Skala Linkert Responden

Jawaban	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	5

Setelah mengumpulkan data melalui kuesioner, data perlu divalidasi, digunakan Product Moment Pearson pada SPSS IBM V.23. Pengguna aplikasi SKIE berjumlah 147 pengguna, dari kuisisioner yang disebar diperoleh 76 responden(51,7 %).

Dari 62 atribut, 4 pertanyaan demografis dihilangkan. Dari 59 atribut yang diuji, hanya 1 tidak valid (-0.005), sementara sisanya valid (RTabel 5%[76] > 0.227). Hasilnya, model COBRAS terintegrasi dengan e-Govsqual.

Variabel Demografi Responden

Tabel 3. Demografi Responden

Asal Institusi	Hasil
----------------	-------

Kementrian Luar Negeri	59,2%
Kantor Duta Besar	9,2%
Badan Siber dan Sandi Negara	5,2%
Kejaksaan Agung	3,9%
Kementerian Tenaga Kerja	2,6%
Kemenko Polhukam	2,6%
Komisi Pemilihan Umum RI	2,6%
... dan seterusnya	1,3%
Jenis Kelamin	
Pria	90.8%
Wanita	9.2%
Jabatan	
Kepala	86.8%
Staf	13.2%
Penggunaan Aplikasi	
Harian	52.6%
Pekanan	32.9%
Bulanan	2.6%
Sekali dalm sebulan	6.6%
Sekali dalam setahun	2.6%
Beberapa kali dalam setahun	2.6%
Pendidikan	
Sarjanah	72.4%
Magister	11.8%
SLTA	15.8%

Tabel3, menunjukkan 76 responden survei, mayoritas berasal dari Kementerian Luar Negeri (59,2%), diikuti oleh Kedutaan Besar Republik Indonesia (9,2%), dengan sisanya dari berbagai kementerian dan lembaga. Demografi menunjukkan dominasi laki-laki (90,8%), mayoritas adalah staf atasan (86,8%), dengan pendidikan minimal sarjana (84,2%). Lebih dari separuh responden (52,6%) mengunjungi situs SKIE setiap hari, sementara 32,9% melakukannya beberapa kali dalam seminggu. Selain 58 atribut kuesioner, terdapat 5 pertanyaan tambahan. Profil demografi

responden diukur berdasarkan 5 indikator, menunjukkan tingkat kefamiliaran yang tinggi terhadap penggunaan web e-Government (e-service) di kalangan pengguna internet.

Variabel Biaya

Variabel biaya diukur berdasarkan 13 indikator berikut:

1. Aplikasi tidak membuat waktu tidak terbuang percuma (C1).
2. Aplikasi menghemat uang (C2).
3. Aplikasi menghilangkan potensi biaya tambahan (C3).
4. Aplikasi ini mengurangi proses birokrasi (C4).
5. Biaya pembuatan akun dan pembaruannya wajar (C5).
6. Biaya internet wajar (C6).
7. Aplikasi ini mengurangi anggaran perjalanan dinas (C7).
8. Aplikasi memerlukan waktu singkat untuk mengakses (C8).
9. Waktu singkat untuk mengunggah ke beranda aplikasi (C9).
10. Waktu singkat untuk menemukan informasi yang dibutuhkan (C10).
11. Waktu singkat untuk mendownload/mengisi aplikasi (C11).
12. Sedikit upaya untuk menyelesaikan kerusakan (C12).
13. Waktu yang singkat untuk mengetahui penyelesaian (C13).

Tabel 4. Uji Statistik Variabel Biaya

Item	Mean	Std. Dev	N
C1	4.22	1.001	76
C2	4.36	.905	76
C3	4.33	.958	76

C4	4.34	.932	76
C5	4.29	.877	76
C6	4.32	.883	76
C7	3.96	1.160	76
C8	4.16	.994	76
C9	4.12	.909	76
C10	4.22	.826	76
C11	4.08	.829	76
C12	3.58	.997	76
C13	4.12	.909	76

Hasil uji statistik disimpulkan bahwa dengan menggunakan aplikasi ini dapat mengurangi biaya dan waktu, seluruh indikator menunjukkan Mean > 3 (Tabel 4).

Variabel Peluang

13 indikator variable peluang:

1. Dapat menyediakan pertanyaan yang sering diajukan/FAQ (O1).
2. Terdapat layanan chat (O2).
3. Dapat Berbagi pengalaman (O3).
4. Dapat diakses kapan saja (O4).
5. Dapat dijangkau dari mana saja (O5).
6. Terdapat Informasi untuk menggunakan aplikasi (O6).
7. Dapat menunjukkan kesalahan, jika ada, selama transaksi (O7).
8. Dapat memperbarui catatan secara online (O8).
9. Dapat menyelesaikan permintaan secara bertahap (O9).
10. Dapat menawarkan pengguna berkebutuhan khusus (O10).
11. Dapat menyediakan informasi dalam berbagai bahasa (O11).

12. Dapat memberikan ringkasan laporan (O12).
13. Dapat memberikan insentif yang kuat untuk menggunakan aplikasi (O13).

Tabel 5. Uji Statistik Var. Peluang

Item	Mean	Std. Dev	N
O1	3.62	.966	76
O2	3.66	1.053	76
O3	3.87	.943	76
O4	4.34	.825	76
O5	3.99	1.172	76
O6	3.78	.988	76
O7	3.97	1.006	76
O8	3.58	1.099	76
O9	3.33	1.136	76
O10	2.84	1.255	76
O11	2.97	1.254	76
O12	3.87	1.112	76
O13	3.16	1.167	76

Hasil uji statistik menunjukkan hanya 2 indikator dengan Mean < 3, yaitu O10 dan O11, artinya aplikasi tersebut belum mendukung layar sentuh dan belum dilengkapi dengan bahasa yang berbeda (lihat Tabel 5).

Variabel Keuntungan

Ada 18 indikator variabel keuntungan, sebagai berikut:

1. Mudah ditemukan (K1).
2. Mudah dinavigasi (K2) dan berbagi pengalaman (O3).
3. Mendapat penjelasan link (K3).
4. Mudah dibaca (K4).
5. Dapat selesai dengan cepat (K5).
6. Tidak memerlukan pengetahuan teknis (K6).
7. Mudah dipahami (K7);
8. Mudah dikelola (K8);
9. Menu drop-down yang memudahkan (K9).

10. Mudah mengupdate aplikasi (K10).
11. Dapat mengunggah dengan cepat (K11).
12. Relevan dengan layanan (K12).
13. Mencakup berbagai topik (K13);
14. Informasi yang akurat (K14);
15. Pengoperasian layanan terintegrasi (K15).
16. Informasi terkini (K16);
17. Petunjuk aplikasi sangat membantu(K17).
18. Link referral yang diberikan sangat membantu(K18).

Tabel 6. Hasil Uji Statistik

Item	Mean	Std. Dev	N
K1	4.39	.784	76
K2	4.29	.813	76
K3	3.89	.918	76
K4	4.26	.806	76
K5	4.34	.825	76
K6	3.66	1.014	76
K7	4.20	.783	76
K8	4.20	.783	76
K9	4.00	.849	76
K10	3.49	1.113	76
K11	4.08	.845	76
K12	4.28	.826	76
K13	3.91	.912	76
K14	4.20	.849	76
K15	4.20	.800	76
K16	4.03	.848	76
K17	4.18	.860	76
K18	3.97	.864	76

Variabel Resiko

Terdapat 3 indikator untuk variabel resiko:

1. Data pribadi tidak disalahgunakan (R1).

2. Dapat menyimpan data untuk keperluan audit kedepannya(R2).
3. Lebih sedikit interaksi dengan orang (R3).

Tabel 7. Statistik Variabel Resiko

Item	Mean	Std. Dev	N
R1	4.22	.793	76
R2	4.05	1.005	76
R3	4.04	.916	76

Hasil uji statistik menunjukkan variabel R1-R3 > 3 sehingga ketiga variabel tersebut signifikan dalam aspek resiko.

Hasil Analisis Keseluruhan Model

Berdasarkan hasil uji statistik model COBRAS dan e-Govsqual, aplikasi SKIE terbukti bermanfaat dalam mengurangi biaya waktu dan uang, serta meningkatkan keamanan dan pemanfaatan peluang yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Meskipun model COBRAS tidak mencakup semua atribut dalam e-Govsqual, evaluasi variabel dalam e-Govsqual yang tidak tercakup dalam COBRAS menunjukkan kebutuhan akan beberapa variabel tambahan. Selain itu, hasil wawancara dengan tiga koordinator penggunaan aplikasi dari Kementerian dan instansi lain mengungkapkan kendala-kendala dalam penerapan dan pengoperasian SKIE, seperti kebutuhan akan peraturan penggunaan, kerjasama dengan Badan Siber dan Sandi Negara, kolaborasi dengan organisasi lain, serta kurangnya survei kepuasan pengguna dan evaluasi manfaat SKIE. Meskipun

evaluasi penggunaan SKIE sesuai dengan harapan, pengembangan lebih lanjut diperlukan dari berbagai variabel.

KESIMPULAN

Hasil analisis studi ini pada aplikasi SKIE hanya mencakup 14 dari 133 Kantor Perwakilan yang menggunakan aplikasi, mengakibatkan beberapa keterbatasan dalam jumlah responden karena keterbatasan waktu dan tempat. Meskipun demikian, hasil penggunaan SKIE menunjukkan manfaat yang signifikan bagi pengguna, dengan rata-rata skor e-Govsqual 3,8. Integrasi model COBRAS dengan e-Govsqual mengindikasikan bahwa aplikasi SKIE memberikan manfaat yang cukup besar dalam pekerjaan, dengan risiko yang lebih rendah, pengurangan biaya dan waktu, serta pemanfaatan peluang yang relevan.

DAFTAR PUSTAKA

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>

Antony, J., Sony, M., & McDermott, O. (2021). *Conceptualizing Industry 4.0 readiness model*

- dimensions: an exploratory sequential mixed-method study*. TQM Journal. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2021-0180>
- Batlle-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>
- Casellas, L.-E. (2020). Governmental e-services. In H. Stančić (Ed.), *Trust and records in an open digital environment* (First). Routledge Taylor & Francis Ltd.
- Creswell, W. John & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. In Journal of Chemical Information and Modeling (Vol. 53, Issue 9).
- Muhammad, M., & Arief, A. (2020). *Evaluasi Faktor-Faktor Sukses Sistem Informasi Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Xyz Menggunakan Model Delone & Mclean Evaluation Of Success Factors In Hospital Information System At Xyz Hospital Using Delone & Mclean Models*. In IJIS Indonesian Journal on Information System.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Silcock, R. (2001). What is e-Government? *Parliamentary Affairs*, 54(1), 88–101.
- Todevski, M., Janeska-Sarkanjac, S., & Trajanov, D. (2013). *Analysis of Introducing One Stop Shop Administrative Services: A Case Study of the Republic of Macedonia*. Transylvanian Review of Administrative Sciences, 38E, 180–201.
- 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).
- Wimmer, M. (2002). *Integrated Service Modelling for Online One-stop government*. Electronic Markets, 12(3), 149–156.
- Wirtz, B. W., & Piehler, R. (2016). *eGovernment Applications and Public Personnel Acceptance: An Empirical Analysis of the Public Servant Perspective*. International Journal of Public Administration, 39(3), 238–247. <https://doi.org/10.1080/01900692.2014.1003384>