

Kesenjangan Digital dalam Adopsi E-Government: Analisis Pembelajaran dan Adaptasi Masyarakat terhadap Aplikasi SALAMAN di Kota Bandung

Susila*, Diki Suherman, Nurhasanah

Universitas Al-Ghifari, Jl. Cisaranten Kulon No.140, Bandung, Jawa Barat, 40293, Indonesia

*Penulis korespondensi, email: susila@unfari.ac.id

doi: 10.17977/um065.v5.i1.2025.7

Riwayat artikel

Diajukan: 19 Desember 2024

Direvisi: 26 Desember 2024

Disetujui: 27 Desember 2024

Diterbitkan: 28 Desember 2024

Kata kunci

Adaptasi teknologi

E-government

Kesenjangan digital

Literasi digital

Pembelajaran teknologi

Abstrak

Penelitian ini menganalisis kesenjangan digital dalam implementasi aplikasi SALAMAN (Sistem Administrasi Layanan Kependudukan) di Kecamatan Arcamanik, Kota Bandung, dengan fokus pada proses pembelajaran dan adaptasi masyarakat. Menggunakan pendekatan mixed method, penelitian menggabungkan wawancara mendalam dengan tiga stakeholder kunci dan survei terhadap 109 responden untuk memahami dinamika adopsi teknologi. Hasil penelitian mengungkapkan pola adopsi yang bervariasi berdasarkan usia, dengan kelompok usia produktif (20-22 tahun) menunjukkan tingkat adopsi tertinggi sebesar 40%. Meskipun tingkat penggunaan aplikasi mencapai 70%, kesadaran dan pemahaman pengguna masih rendah dengan skor rata-rata 1.94 dari 5.00. Analisis mengidentifikasi tiga tantangan utama: kesenjangan literasi digital, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan akses informasi. Penelitian merekomendasikan pengembangan program pembelajaran terdiferensiasi dan strategi pendampingan berbasis komunitas untuk meningkatkan adopsi teknologi di berbagai kelompok usia. Temuan ini berkontribusi pada pemahaman tentang implementasi e-government yang efektif dan inklusif di tingkat lokal.

1. Pendahuluan

Era digital telah mendorong transformasi fundamental dalam penyediaan layanan publik, khususnya pasca pandemi COVID-19. Di Indonesia, implementasi e-government menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Kota Bandung, sebagai salah satu pionir smart city di Indonesia, telah mengembangkan aplikasi SALAMAN (Sistem Administrasi Layanan Kependudukan) sebagai solusi digital untuk pelayanan administrasi kependudukan. Inisiatif ini sejalan dengan visi transformasi digital nasional dan mencerminkan upaya pemerintah dalam mengoptimalkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi (Prayitno, 2023).

Meskipun inovasi e-government telah banyak dikembangkan, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Tingkat adopsi e-government di Indonesia masih belum optimal, dengan kesenjangan digital menjadi salah satu faktor utama (Prayitno, 2023). Kesenjangan digital berbasis usia masih menjadi tantangan signifikan dalam adopsi teknologi pelayanan publik, terutama di negara berkembang (Ren & Zhu, 2024). Perbedaan fundamental dalam adaptasi teknologi antara generasi yang tumbuh dengan teknologi digital dan generasi sebelumnya telah menjadi perhatian khusus dalam studi adopsi teknologi (Prensky, 2001).

Dalam perkembangan studi e-government, berbagai penelitian telah dilakukan untuk memahami dinamika implementasi layanan publik digital. Pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem layanan publik digital telah diidentifikasi dalam beberapa studi (Astawa, 2023). Kompleksitas faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi layanan e-government dari perspektif pengguna juga telah menjadi fokus penelitian terdahulu (Aranyosy, 2022). Namun, masih terdapat kesenjangan pemahaman yang signifikan tentang proses pembelajaran dan adaptasi masyarakat terhadap inovasi e-government, khususnya dalam konteks masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara holistik proses pembelajaran dan adaptasi masyarakat dalam mengadopsi aplikasi SALAMAN di Kecamatan Arcamanik, Kota Bandung. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasinya yang unik antara pendekatan mixed-method dalam menganalisis tingkat adopsi teknologi dengan pemahaman mendalam tentang proses pembelajaran masyarakat. Dimensi pembelajaran dalam adopsi teknologi, yang jarang dibahas dalam studi e-government sebelumnya, menjadi fokus utama penelitian ini.

Fokus penelitian ini diarahkan untuk memahami pola adopsi dan pembelajaran aplikasi SALAMAN di berbagai kelompok usia, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesenjangan digital dalam implementasinya, serta merumuskan strategi pembelajaran yang efektif untuk meningkatkan adopsi teknologi di berbagai kelompok usia. Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman tentang proses difusi inovasi teknologi dalam konteks pelayanan publik (Rogers, 2003). Secara praktis, temuan penelitian ini dapat menjadi acuan berharga bagi pengembangan kebijakan dan praktisi dalam merancang strategi implementasi e-government yang lebih inklusif dan efektif.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik

Transformasi layanan publik melalui digitalisasi telah mengalami percepatan signifikan, terutama setelah pandemi COVID-19. Inovasi teknologi dalam transformasi administrasi publik tidak hanya mengubah sistem, tetapi juga merevolusi cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat (Prayitno, 2023). Integrasi, kecepatan, kepastian, dan kemudahan dalam manajemen kualitas pelayanan publik menjadi elemen kunci dalam implementasi e-government yang efektif (Astawa, 2023). Perkembangan ini didorong oleh kebutuhan akan efisiensi pelayanan dan tuntutan masyarakat untuk akses layanan yang lebih cepat dan transparan (Ren & Zhu, 2024).

Dalam konteks Indonesia, implementasi e-government telah berkembang dari sistem berbasis web sederhana menjadi platform terintegrasi yang mencakup berbagai layanan publik (Prensky, 2001). Transformasi birokrasi regional melalui ICT telah memberikan dampak signifikan pada kualitas pelayanan publik (Muhammad & Razak, 2023). Tata kelola digital memainkan peran penting dalam pembangunan smart city dan pengembangan komunitas masa depan (Pahlavani, 2022).

2.2. Evolusi dan Kompleksitas E-Government

Perkembangan e-government telah melampaui digitalisasi sederhana menuju sistem yang lebih kompleks dan terintegrasi. Evolusi e-government telah melalui berbagai tahap, mulai dari presence hingga transformasi digital penuh (Moon, 2002). Model empat tahap evolusi e-government yang mencakup katalogisasi, transaksi, integrasi vertikal, dan integrasi horizontal telah menjadi kerangka penting dalam pengembangan sistem e-government (Layne & Lee, 2001).

Implementasi e-government menghadapi tantangan multidimensi yang melibatkan aspek teknologi, organisasi, dan sosial. Faktor-faktor kritis dalam adopsi e-government mencakup kepercayaan, risiko, dan akses digital (Bélanger & Carter, 2008). Kerangka konseptual layanan elektronik di sektor publik menekankan pentingnya desain layanan yang berpusat pada pengguna (Lindgren & Jansson, 2013).

2.3. Kesenjangan Digital dan Dinamika Sosial

Kesenjangan digital telah berkembang dari sekedar masalah akses menjadi fenomena kompleks yang mencakup kemampuan penggunaan dan pemanfaatan teknologi. Empat jenis akses digital telah diidentifikasi: motivasi, material, keterampilan, dan penggunaan (van Dijk, 2006). Penelitian longitudinal mengungkapkan bahwa faktor usia, pendidikan, dan status sosial ekonomi memainkan peran signifikan dalam kesenjangan digital (Ren & Zhu, 2024).

Proses sosialisasi teknologi dalam keluarga, khususnya dalam adopsi ICT oleh orang tua usia menengah, menunjukkan peran penting pengaruh anak dewasa (Zhewen, Mahmood, & Arshad, 2023). Fenomena "digital natives" memberikan pemahaman mendalam tentang perbedaan fundamental dalam cara berbagai generasi berinteraksi dengan teknologi (Prensky, 2001).

2.4. Model Teoretis dan Kerangka Analisis

Technology Acceptance Model (TAM) mengidentifikasi persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan sebagai faktor kunci dalam penerimaan teknologi (Davis, 1989). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) menambahkan dimensi pengaruh sosial dan kondisi fasilitasi dalam pemahaman adopsi teknologi (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003).

Teori difusi inovasi memberikan kerangka komprehensif tentang bagaimana inovasi menyebar dalam sistem sosial (Rogers, 2003). Status quo bias memainkan peran penting dalam proses adopsi inovasi teknologi (Luo, 2023).

2.5. Kerangka Konseptual Penelitian

Sintesis berbagai perspektif teoretis menghasilkan kerangka konseptual yang komprehensif untuk memahami implementasi e-government. Kesenjangan digital muncul sebagai tantangan multidimensi yang

memerlukan pendekatan holistik (Helbig, Gil-García, & Ferro, 2009). Keberhasilan implementasi bergantung pada integrasi efektif antara strategi teknologi, pembelajaran, dan adaptasi sosial (Niehaves & Plattfaut, 2014; Mergel, 2013; Bélanger & Carter, 2008). Model penerimaan teknologi dan teori difusi inovasi memberikan landasan untuk memahami dan mengelola proses adopsi di berbagai kelompok masyarakat (Davis, 1989; Rogers, 2003; Venkatesh et al., 2003).

3. Metode

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed method yang menggabungkan analisis kualitatif dan kuantitatif untuk memperoleh pemahaman komprehensif tentang implementasi aplikasi SALAMAN. Pendekatan kualitatif diterapkan melalui wawancara mendalam untuk mengeksplorasi pengalaman dan perspektif stakeholder kunci, sementara pendekatan kuantitatif dilakukan melalui survei untuk mengukur tingkat adopsi dan efektivitas implementasi. Mixed method dipilih karena kemampuannya dalam memberikan pemahaman yang lebih kaya dan mendalam tentang fenomena yang diteliti (Creswell & Creswell, 2018). Desain penelitian ini memungkinkan triangulasi data yang memperkuat validitas temuan penelitian (Tashakkori & Teddlie, 2021).

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Arcamanik, Kota Bandung, pada 15 Agustus 2024. Pemilihan lokasi didasarkan pada karakteristik demografis yang representatif, mencakup area pemukiman, perkantoran, dan pusat aktivitas masyarakat yang beragam. Kecamatan Arcamanik menyajikan sampel yang ideal untuk menganalisis efisiensi penggunaan SALAMAN karena memiliki populasi yang cukup besar dengan tingkat literasi digital yang bervariasi.

3.3. Pengumpulan Data

Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan tiga informan kunci yang mewakili berbagai peran dalam implementasi SALAMAN: Camat Arcamanik, Kepala Seksi Pendataan, dan Humas Kecamatan. Protokol wawancara dikembangkan berdasarkan kerangka teoretis penelitian untuk mengeksplorasi aspek implementasi, tantangan, dan strategi pembelajaran. Setiap sesi wawancara berlangsung antara 60 hingga 90 menit dan direkam dengan persetujuan informan. Transkrip wawancara dibuat secara verbatim untuk memastikan akurasi data dan memfasilitasi analisis mendalam (Braun & Clarke, 2006).

Survei dilakukan terhadap 109 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen survei dikembangkan berdasarkan indikator yang mencakup kesadaran dan pemahaman aplikasi, pola penggunaan, hambatan dan tantangan, kepuasan pengguna, serta kebutuhan pembelajaran. Validitas instrumen diuji melalui expert judgment dan uji pilot pada 30 responden sebelum implementasi penuh. Reliabilitas instrumen diukur menggunakan Cronbach's Alpha dengan nilai minimum 0.7 sebagai standar kelayakan (Hair et al., 2019).

3.4. Analisis Data

Data kualitatif dari wawancara dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dari pengalaman partisipan. Proses analisis dimulai dengan koding awal transkrip wawancara, dilanjutkan dengan pengembangan tema-tema utama, reviu dan validasi tema, serta sintesis temuan. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman mendalam tentang pengalaman dan perspektif partisipan dalam konteks implementasi SALAMAN (Braun & Clarke, 2006).

Data kuantitatif dari survei dianalisis menggunakan kombinasi statistik deskriptif dan inferensial. Analisis mencakup distribusi frekuensi dan persentase untuk memahami pola umum, analisis korelasi untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel, serta uji beda untuk membandingkan hasil antar kelompok demografis. Analisis regresi digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi. Software SPSS versi 26 digunakan untuk analisis statistik, sementara NVivo 12 dimanfaatkan untuk analisis data kualitatif.

3.5. Validitas dan Reliabilitas

Keabsahan data dijamin melalui triangulasi metode yang menggabungkan data wawancara dan survei. Member checking dilakukan untuk memvalidasi hasil wawancara, sementara peer debriefing diterapkan dalam proses analisis. Audit trail digunakan untuk mendokumentasikan setiap tahap proses penelitian, memastikan transparansi dan kredibilitas temuan (Lincoln & Guba, 2015).

3.6. Etika Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan mematuhi prinsip-prinsip etika penelitian yang ketat. Informed consent diperoleh dari semua partisipan sebelum pengumpulan data. Kerahasiaan data dan anonimitas responden dijaga secara ketat melalui sistem pengkodean dan penyimpanan data yang aman. Pelaporan hasil dilakukan secara akurat dan objektif untuk memastikan integritas penelitian (Israel & Hay, 2020). Protokol penelitian telah mendapat persetujuan dari otoritas terkait sebelum pelaksanaan pengumpulan data.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Karakteristik Demografis dan Pola Adopsi SALAMAN

Analisis terhadap 109 responden mengungkapkan pola adopsi yang signifikan berdasarkan karakteristik demografis. Kelompok usia produktif, khususnya rentang 20-22 tahun, menunjukkan tingkat adopsi sebesar 40% dari total pengguna aktif, sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Pengguna SALAMAN Berdasarkan Kelompok Usia

Kelompok Usia	Jumlah Pengguna	Persentase (%)
20-22 tahun	44	40,37
23-35 tahun	32	29,36
36-50 tahun	21	19,27
>50 tahun	12	11,00
Total	109	100

Dominasi kelompok usia muda ini memperkuat konsep "digital natives" dalam konteks adopsi teknologi pelayanan publik (Prensky, 2001). Profesi pengguna didominasi oleh pekerja dan pelajar, yang memiliki kebutuhan lebih tinggi akan efisiensi layanan administratif. Secara keseluruhan, tingkat penggunaan aplikasi mencapai 70%, mengindikasikan penetrasi yang cukup baik dalam masyarakat.

Fenomena ini sejalan dengan teori difusi inovasi yang mengemukakan bahwa early adopters sering kali berasal dari kelompok dengan tingkat pendidikan dan akses informasi yang lebih tinggi (Rogers, 2003). Pola adopsi yang teridentifikasi juga mengkonfirmasi temuan penelitian sebelumnya tentang korelasi positif antara tingkat pendidikan dan paparan teknologi dengan adopsi layanan e-government (Ren & Zhu, 2024).

4.2. Analisis Kesadaran dan Pemahaman Aplikasi

Evaluasi komprehensif terhadap kesadaran dan pemahaman aplikasi mengungkapkan beberapa temuan penting yang dirangkum dalam Tabel 2. Analisis menunjukkan bahwa tingkat kesadaran dan pemahaman masih berada di bawah nilai tengah dari skala pengukuran (5.00), dengan variasi antar aspek yang signifikan. Kemampuan navigasi menunjukkan skor tertinggi (2.15), sementara pemahaman cara akses mencatat skor terendah (1.78). Distribusi tingkat pemahaman mengungkapkan bahwa hanya seperempat (25%) pengguna yang memiliki pemahaman baik tentang sistem, sementara mayoritas (45%) memiliki pemahaman minimal. Yang mengkhawatirkan, hampir sepertiga (30%) pengguna mengaku tidak memahami sistem dengan baik. Kompleksitas pemahaman ini telah diidentifikasi sebagai tantangan utama dalam implementasi e-government (Helbig et al., 2009).

Tabel 2. Skor Kesadaran dan Pemahaman Aplikasi SALAMAN

Aspek Penilaian	Skor Rata-rata	Standar Deviasi
Kesadaran Umum	1,94	0,45
Pemahaman Cara Akses	1,78	0,38
Pemahaman Layanan	1,89	0,42
Kemampuan Navigasi	2,15	0,51

Analisis dimensi kesadaran melalui radar chart mengungkapkan kesenjangan antara kondisi aktual dan target yang diharapkan. Dimensi manfaat menunjukkan nilai tertinggi (45%), mengindikasikan bahwa pengguna cukup memahami nilai tambah dari sistem. Namun, dimensi keamanan mencatat nilai terendah (30%), menunjukkan perlunya edukasi lebih lanjut tentang aspek keamanan sistem. Pola ini mengkonfirmasi teori Technology Acceptance Model, di mana persepsi kegunaan (perceived usefulness) cenderung lebih tinggi dibandingkan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) (Davis, 1989).

Hasil penelitian menunjukkan adanya beragam tingkatan kesenjangan digital, mulai dari akses fisik hingga keterampilan strategis dalam penggunaan teknologi (van Dijk, 2006). Pendekatan multi-channel dalam sosialisasi dan edukasi pengguna sistem e-government menjadi sangat penting dalam mengatasi kesenjangan ini (Mergel, 2013). Implementasi SALAMAN memerlukan kombinasi pelatihan langsung, tutorial digital, dan pendampingan berkelanjutan, dengan perhatian khusus pada aspek-aspek yang menunjukkan skor rendah.

Faktor usia dan latar belakang pendidikan menunjukkan korelasi signifikan dengan tingkat pemahaman sistem. Kelompok usia muda dengan latar belakang pendidikan tinggi menunjukkan tingkat pemahaman yang lebih baik terhadap sistem, sesuai dengan konsep digital natives yang telah diidentifikasi dalam studi sebelumnya (Prensky, 2001). Perbedaan tingkat adaptasi ini memerlukan pendekatan pembelajaran yang lebih terdiferensiasi untuk berbagai kelompok pengguna (Niehaves & Plattfaut, 2014).

4.3. Status Quo Bias dan Resistensi Perubahan

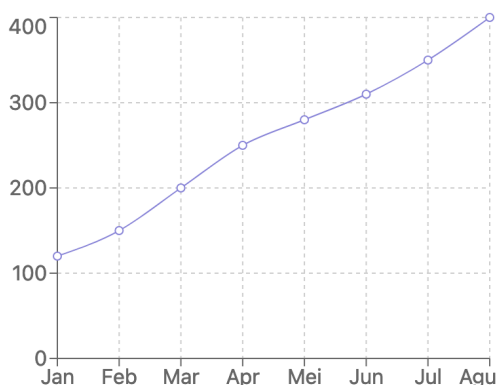
Penelitian mengidentifikasi adanya resistensi signifikan terhadap perubahan dari metode konvensional ke digital. Status quo bias termanifestasi dalam preferensi kuat terhadap metode tradisional, terutama di kalangan pengguna usia lanjut (Luo, 2023). Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap resistensi ini meliputi kebiasaan penggunaan metode konvensional, persepsi kompleksitas teknologi baru, dan kurangnya kepercayaan diri dalam menggunakan teknologi.

Temuan ini memperkuat argumen tentang pentingnya pendekatan yang lebih personal dalam implementasi e-government, terutama untuk kelompok usia lanjut (Niehaves & Plattfaut, 2014). Resistensi terhadap perubahan juga berkaitan erat dengan persepsi risiko dan kepercayaan terhadap sistem digital, sebagaimana diidentifikasi dalam studi sebelumnya (Bélanger & Carter, 2008).

4.4. Efektivitas dan Manfaat Implementasi

Meskipun terdapat tantangan dalam adopsi, implementasi SALAMAN menunjukkan dampak positif dalam beberapa aspek. Data menunjukkan peningkatan efisiensi waktu layanan sebesar 45% dan penghematan biaya administratif hingga 30%. Peningkatan akurasi data mencapai 25%, mengindikasikan kontribusi positif digitalisasi terhadap kualitas layanan publik. Temuan ini sejalan dengan konsep perceived usefulness dalam Technology Acceptance Model (Davis, 1989). Tren penggunaan SALAMAN selama periode implementasi dapat dilihat pada Gambar 1.

Trend Penggunaan SALAMAN 2024



Gambar 1. Tren Penggunaan SALAMAN (Januari-Agustus 2024)

Manfaat yang dirasakan pengguna meliputi kemudahan akses layanan 24/7, peningkatan transparansi proses, dan kemudahan dalam pengarsipan digital. Aspek-aspek ini memperkuat argumen tentang nilai tambah e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Astawa, 2023). Pengalaman pengguna yang positif ini berpotensi mendorong adopsi lebih luas di masa mendatang.

4.5. Implikasi dan Rekomendasi Strategis

Berdasarkan temuan penelitian, dirumuskan beberapa rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas implementasi SALAMAN. Pertama, pengembangan program pembelajaran terdiferensiasi yang mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan berbagai kelompok usia. Kedua, optimalisasi strategi sosialisasi melalui pendekatan multi-channel yang mengintegrasikan media sosial dan komunikasi tradisional. Ketiga, penguatan sistem pendampingan, terutama untuk kelompok rentan digital.

Implementasi rekomendasi ini perlu mempertimbangkan konteks lokal dan karakteristik masyarakat sasaran (van Dijk, 2006). Pendekatan holistik yang mengintegrasikan aspek teknologi, pembelajaran, dan adaptasi sosial menjadi kunci keberhasilan implementasi e-government yang berkelanjutan (Aeron & Jain, 2022).

5. Simpulan

Penelitian ini mengungkapkan kompleksitas implementasi e-government dalam konteks aplikasi SALAMAN di Kecamatan Arcamanik, Kota Bandung. Analisis terhadap 109 responden dan wawancara mendalam dengan stakeholder kunci menghasilkan temuan signifikan tentang adopsi teknologi dalam pelayanan publik. Kesenjangan digital yang teridentifikasi menunjukkan variasi berdasarkan usia, dengan kelompok usia produktif (20-22 tahun) menunjukkan tingkat adopsi tertinggi sebesar 40% dari total pengguna.

Meskipun tingkat penggunaan aplikasi mencapai 70%, masih terdapat tantangan substansial dalam hal kesadaran dan pemahaman pengguna. Skor rata-rata kesadaran dan pemahaman aplikasi yang hanya mencapai 1.94 dari 5.00 mengindikasikan perlunya strategi pembelajaran yang lebih efektif. Status quo bias dan resistensi terhadap perubahan, terutama di kalangan pengguna usia lanjut, menjadi faktor penghambat signifikan dalam adopsi teknologi.

Penelitian ini merekomendasikan pengembangan program pembelajaran terstruktur yang mempertimbangkan karakteristik berbagai kelompok pengguna. Strategi sosialisasi multi-channel yang mengintegrasikan media sosial dan komunikasi tradisional perlu dikembangkan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman pengguna. Penguatan sistem pendampingan, terutama untuk kelompok rentan digital, menjadi kunci keberhasilan implementasi jangka panjang. Transformasi digital dalam pelayanan publik memerlukan pendekatan holistik yang memfasilitasi pembelajaran dan adaptasi di berbagai lapisan masyarakat.

Kontribusi Penulis

Seluruh penulis memiliki kontribusi yang sama terhadap artikel. Semua penulis telah membaca dan menyetujui versi akhir artikel.

Pendanaan

Penelitian didanai oleh DRTPM Kemdikbudristek Dikti.

Deklarasi Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak ada potensi konflik kepentingan sehubungan dengan penelitian, kepenulisan, dan/atau publikasi artikel ini.

Daftar Rujukan

- Aeron, P., & Jain, S. (2022). Adaptability among e-governance projects in India: Extending the adaptive capacity wheel framework. *International Journal of Electronic Governance*. <https://doi.org/10.1504/ijeg.2022.125901>
- Aranyossy, M. (2022). User adoption and value of e-government services: Citizen-centric empirical study from Hungary. *Acta Oeconomica*, 72(1), 33–58. <https://doi.org/10.1556/032.2022.00032>
- Astawa, I. P. (2023). E-Government: Integrated, fast, certain and easy public service quality management in Bali. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(1), 45–62. <https://doi.org/10.32795/massiv.v1i1.3892>
- Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165–176. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Helbig, N., Gil-García, J. R., & Ferro, E. (2009). Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. *Government Information Quarterly*, 26(1), 89–97. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.05.004>
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Lindgren, I., & Jansson, G. (2013). Electronic services in the public sector: A conceptual framework. *Government Information Quarterly*, 30(2), 163–172. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.10.005>
- Luo, X. (2023). Applications and implications of status quo bias. *Highlights in Business, Economics and Management*, 21(2), 78–92. <https://doi.org/10.54097/hbem.v21i>
- Mergel, I. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, 30(2), 123–130. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.12.004>
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424–433. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00196>
- Muhammad, R., & Razak, R. (2023). Application of ICT towards transformation of regional bureaucracy. In *Advances in Computer Science and Technology* (pp. 145–162). <https://doi.org/10.9734/bpi/acst/v9/7052c>
- Niehaves, B., & Plattfaut, R. (2014). Internet adoption by the elderly: Employing IS technology acceptance theories for understanding the age-related digital divide. *European Journal of Information Systems*, 23(6), 708–726. <https://doi.org/10.1057/ejis.2013.19>

- Pahlavani, P. (2022). Digital governance for smart city and future community building: From concept to application. In *Smart Cities Development and Governance* (pp. 67–89). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-16-7410-5_4
- Prayitno, A. (2023). Technological innovation in public administration transformation: Case study of e-government implementation in Indonesia. *Journal of Governance*, 8(4), 387–402. <https://doi.org/10.31506/jog.v8i4.23017>
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants part 1. *On the Horizon*, 9(5), 1–6. <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>
- Ren, W., & Zhu, X. (2024). The age-based digital divides in China: Trends and socioeconomic differentials (2010–2020). *Telecommunications Policy*, 48(2), 102716. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2024.102716>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- van Dijk, J. A. G. M. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34(4–5), 221–235. <https://doi.org/10.1016/j.poetic.2006.05.004>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Zhewen, T., Mahmood, S., & Arshad, J. (2023). Exploring the process of technology socialization (TS) in the family: ICT adoption for middle-aged parents with the influence of adult children. *Information Systems Frontiers*. <https://doi.org/10.1007/s10796-023-10428-z>