

ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI DALAM MENDUKUNG IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT*: STUDI PADA DENPASAR *INTEGRATED VIRTUAL OFFICE SYSTEM*

ANALYSIS OF THE SUCCESS OF INFORMATION SYSTEMS IN SUPPORTING E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION: A STUDY ON THE DENPASAR INTEGRATED VIRTUAL OFFICE SYSTEM

Gek Aris Veratiani

Universitas Udayana, Indonesia

Email: aris.veratiani@unud.ac.id

Abstract

Changes in people's work patterns after the COVID-19 Pandemic have created demands for the community to be able to adapt to changes in work patterns, especially in the use of appropriate information technology. The purpose of this study was to analyze the success of the Denpasar Integrated Virtual Office System (DIVOS) in implementing e-government in Denpasar City. This study was designed using a qualitative approach and descriptive analysis methods, presenting information system success theories and interpreting them through supporting data from the DIVOS implementation process during work-from-home periods. The results of this study indicate that DIVOS has achieved its goal of assisting civil servants (ASN) while working from home. In addition to the quality of the information system, DIVOS's success is also supported by a work culture and digital performance management built through the Performance Chain feature, which includes reporting and performance evaluation. However, continuous improvements are still needed. Several indicators of information system quality need to be improved, including the quality of the system's integration with Denpasar's official website, the provision of DIVOS user complaint services, and the usability of the system according to user needs.

Keywords: *E-government, Information System Success, Work from home.*

Abstrak

Perubahan pola kerja masyarakat pasca Pandemi COVID-19 menimbulkan tuntutan bagi masyarakat untuk dapat beradaptasi dengan perubahan pola kerja khususnya dalam transisi pemanfaatan teknologi informasi. Tujuan penelitian ini guna menganalisis keberhasilan penggunaan Denpasar *Integrated Virtual Office System* (DIVOS) dalam penerapan *e-government* di Kota Denpasar. Penelitian ini didesain melalui pendekatan kualitatif dan metode analisis deskriptif melalui penyajian teori keberhasilan sistem informasi dan diinterpretasikan melalui data-data pendukung selama proses penggunaan DIVOS pada saat *work from home*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tujuan DIVOS telah tercapai untuk membantu ASN saat bekerja dari rumah. Selain kualitas sistem informasi, keberhasilan DIVOS juga didukung dari adanya budaya kerja dan manajemen kinerja digital yang dibangun melalui fitur Rantai Kinerja berupa fitur pelaporan dan evaluasi kinerja. Namun Meski demikian masih diperlukannya perbaikan secara berkelanjutan dalam penerapan *e-government* di Kota Denpasar. Namun masih terdapat beberapa ukuran atas kualitas sistem informasi yang perlu ditingkatkan yakni kualitas sistem dalam mengintegrasikan *website* resmi yang ada di Kota Denpasar, penyediaan layanan keluhan pengguna DIVOS, dan kebermanfaatan sesuai kebutuhan pengguna,

Kata kunci: *Kata kunci: E-government, Keberhasilan Sistem Informasi, Work from home.*

PENDAHULUAN

Evolusi yang pesat dalam pengembangan pemerintah berbasis elektronik bertujuan untuk memfasilitasi tuntutan kebutuhan dalam mempersiapkan kondisi di masa mendatang

(Hariguna dan Tsamara 2019). Studi terkait *e-government* banyak diteliti oleh akademisi berkaitan dengan kualitas *e-government* dan kualitas masyarakat sebagai pengguna *e-government* (Hariguna dkk. 2021), motif dalam menggunakan *e-government* (Wirtz dan Kurtz 2016), faktor yang memengaruhi niat masyarakat menggunakan *e-government* (Chatzoglou dkk. 2015), serta penelitian lainnya yang menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-government* (Wirtz dan Daiser 2018). Penelitian terkait *e-government* semakin krusial berkaitan dengan bagaimana *e-government* dapat menjadi solusi bagi pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan pada situasi pandemi Covid-19 (Burlacu dkk. (2021); Grinin dkk. (2022); Avotra dkk. (2021)). Sehingga sistem informasi sebagai perwujudan dari *e-government* menjadi penting untuk dilihat dukungannya dalam membantu pemerintah memberikan layanan selama pandemi covid-19 berlangsung dan hingga saat ini.

Hasil survey OECD (2020) menunjukkan bahwa pembatasan ruang gerak masyarakat selama masa pandemi dialihkan dengan memanfaatkan teknologi sebagai sarana dalam berinteraksi dan menyelesaikan seluruh kegiatan dari berbagai sektor baik pendidikan, kesehatan, bisnis hingga pemerintahan. Pembatasan akses diutamakan pada kegiatan masyarakat dan pemerintahan melalui lockdown, penutupan tempat hiburan, sekolah, serta penutupan dan pengetatan akses transportasi baik dalam maupun luar negeri. Berdasarkan *survey Women in Informal Employment: Globalizing Wand Organization* (WIEGO) (2021) tercatat sebanyak 260 juta pekerja bekerja dari rumah selama pandemi COVID-19 berlangsung. Asia Pasifik memiliki angka pekerja dari rumah terbesar sebanyak 65 persen. (WIEGO. 2021). Hal tersebut menunjukkan adanya perubahan kondisi kerja masyarakat. Kebijakan yang diambil oleh pemerintah Indonesia terkait penanganan dan penanggulangan COVID-19 dalam urusan tatanan pemerintahan melalui Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) No. 50 Tahun 2020 tentang perubahan kedua atas Surat Edaran Permenpan RB No. 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah. Upaya yang dilakukan dalam ruang lingkup pemerintah yakni menetapkan kebijakan *work from home* bagi ASN pusat maupun daerah. Kebijakan ini disesuaikan dengan zona persebaran COVID per wilayah ASN bekerja.

Pemerintah Indonesia baik kementerian hingga pemerintah daerah mulai berinovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung kinerja ASN pada saat WFH. Namun berdasarkan hasil survey Badan Kepegawain Nasional Republik Indonesia (BKN RI) pada tahun 2022 belum menunjukkan efektifitas WFH bagi ASN di Indonesia. Survei atas beban kerja yang dirasakan oleh ASN di Indonesia selama penerapan kebijakan WFH menunjukkan bahwa 30 persen ASN merasa beban kerja pada saat WFH lebih berat dibandingkan dengan bekerja melalui kantor, 40 persen ASN merasakan beban kerja WFH masih sama dengan beban kerja yang dirasakan pada saat WFO (*work from office*). Namun terdapat 30 persen ASN yang tidak menjawab. Dalam Rakornas BKN (2022) Kepala BKN mengungkapkan bahwa 30 persen ASN tersebut memiliki kecenderungan ASN untuk tidak

melaksanakan pekerjaan dengan baik pada saat WFH. Hal tersebut menunjukkan adanya gap sebanyak 30 persen yang ASN diragukan terkait beban kerja yang dirasakan hingga kinerja yang dihasilkan selama pelaksanaan WFH.

Dari sisi kinerja ASN yang ada di Indonesia, pemerintah mengkategorikan sebanyak empat kategori kinerja ASN Indonesia antara lain *Star* (bintang) yakni ASN yang memiliki kinerja yang tinggi dan kompetensi kerja yang tinggi, *workhorse* (kuda pekerja) yakni ASN yang memiliki kompetensi tinggi namun kinerja yang rendah, *trainee* merupakan ASN yang memiliki motivasi dan performa yang tinggi namun kompetensi rendah, dan kategori *deadwood* (kayu mati) yang merupakan ASN yang memiliki kompetensi dan kinerja yang rendah. Kondisi ASN Indonesia menunjukkan bahwa 34,57 persen ASN Indonesia termasuk dalam kategori *deadwood* dan hanya 19,82 persen ASN yang memiliki kategori *star* (Rakornas Kepegawaian. 2022). Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi dan kinerja ASN di Indonesia selama masa pandemi belum menunjukkan hasil yang optimal, masih terdapat kesenjangan kinerja ASN berdasarkan kompetensi dan hasil kerjanya. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan atas kesiapan ASN serta keefektifan dalam pelaksanaan WFH selama masa pandemi dan pasca pandemi kedepannya.

Dalam praktiknya Dinas dan Lembaga daerah di Indonesia telah mengembangkan pelayanan secara online selama pandemi berlangsung (Rohman dan Citra Larasati 2020), tidak hanya pemerintahan namun juga pada sektor pendidikan dan swasta (Warasi dan Husein Maruapey 2025). Doramia Lumbanraja (2020) dalam studinya menemukan bahwa pelayanan publik berbasis elektronik di Indonesia telah melewati berbagai tahapan model *e-government* namun masih memiliki urgensi yang tinggi terhadap transformasi layanan publik yang digital dalam memenuhi kebutuhan kondisi new normal pasca pandemi. Selain itu pengembangan *e-government* di Indonesia memerlukan pembaharuan regulasi dan birokrasi dalam mengoptimalkan layanannya (Tasyah dkk. 2021). Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan *e-government* di Indonesia selama pandemi semakin giat dilaksanakan, namun masih ditemukan adanya keterbatasan dalam transformasi layanan digital dan regulasi dalam beradaptasi untuk memenuhi tuntutan perubahan digital pada pemerintahan.

Edelmann dkk. (2023) memprediksi tren bekerja secara fleksibel akan menjadi future work di lingkungan organisasi publik. Williamson, dkk (2020) juga menyimpulkan bahwa pengaturan kerja fleksibel pada sektor publik akan menjadi normalisasi sistem kerja berkelanjutan melalui berbagai varian. Namun pada sektor publik di Indonesia hanya beberapa penelitian yang meneliti terkait *flexible working arrangement* (FWA) atau *work from home* (WFH) seperti urgensi penerapannya (Pramusinto 2011; Irawan 2013), pelaksanaan WFH selama masa pandemi Afrianty dkk. (2022), perwujudan proactive work behavior melalui WFH (Setyarini dan Indriati 2022).

Beberapa penelitian menemukan bahwa keterbatasan akses bagi ASN dalam melaksanakan tugas dan fungsi secara langsung pada instansi tempatnya bekerja di masa pandemi menimbulkan kendala dalam beberapa hal seperti pengelolaan dan akses data administrasi yang terbatas, pengambilan keputusan dan kebijakan yang memerlukan

persetujuan berupa tanda tangan, minimnya sarana dan prasarana jaringan teknologi informasi yang dimiliki ASN, serta gangguan dari lingkungan kerja, selain itu belum adanya standar kerja selama WFH, serta kontrol terhadap kinerja pegawai selama WFH belum optimal (Fatchan dkk. 2021; Ashal 2020; Hanggoro Suseno dkk. 2022; Darmawan dkk. 2020). Adanya kendala dalam proses kebijakan WFH menimbulkan berkurangnya kinerja ASN seperti berkurangnya kepatuhan birokrasi dalam memberikan pelayanan prima dan efektif, sehingga beberapa penelitian menemukan bahwa pelaksanaan WFH menurunkan produktivitas kerja pegawai (Fatchan dkk. 2021; Ashal 2020). Khoirunnisa dan Siregar (2023) menyatakan bahwa turunnya motivasi kerja pegawai pada saat WFH disebabkan oleh faktor lingkungan dan proses dalam bekerja. Beberapa penelitian terdahulu terkait praktek WFH pada sektor publik banyak membahas terkait implementasi kebijakan WFH, kinerja pegawai selama WFH, pengaruh lingkungan dan sikap pegawai pada saat WFH, dan lainnya. Perbandingan beberapa literatur tersebut menunjukkan bahwa kebermanfaatan dalam pelaksanaan WFH mulai terbantahkan dan tidak dapat disamaratakan pada setiap unit kerja maupun wilayah. Serta adanya kekosongan dalam analisis terkait kesiapan teknologi informasi selama WFH yang berperan dalam mendukung kinerja pegawai.

Berdasarkan hal tersebut menarik penulis untuk melaksanakan penelitian untuk melihat keberhasilan sistem pendukung *e-government* di Kota Denpasar melalui Denpasar *Integrated Virtual Office System* (DIVOS) selama penyelenggaraan *work from home* (WFH). Hal tersebut menjadi menarik untuk dikaji mengingat bahwa beberapa kajian yang peran teknologi dalam mendukung pelaksanaan WFH. Selain itu perbandingan kebermanfaatan teknologi pada saat pandemi dan pasca pandemi dapat menjadi kajian yang menarik untuk mengetahui kebermanfaatan sistem *work from home* (WFH) sehingga dapat diterapkan pada instansi pemerintahan secara berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

E-government

Definisi atas *e-government* banyak ditafsirkan oleh para ahli namun belum ada definisi yang tetap. Ndou dkk. (2004) menyatakan bahwa penafsiran umum yang muncul dalam literatur yakni kebermanfaatan yang ditawarkan oleh *e-government* serta potensinya dalam memberikan peluang bagi negara berkembang. Jun Lee dan Hong (2002) mendefinisikan *e-government* sebagai transformasi proses internal dan eksternal pemerintah dengan teknologi informasi dan komunikasi. West (2004) mendefinisikan *e-government* sebagai pemanfaatan TIK melalui internet dan media lainnya sebagai bentuk penyediaan informasi dan layanan pemerintah kepada masyarakat. Alam Siddiquee (2008) juga mengatakan bahwa *e-government* merupakan upaya peningkatan akses layanan publik melalui internet oleh pemerintah kepada warganya. Dengan tujuan yakni sebagai penyampaian informasi dan layanan yang lebih baik kepada warga negara; peningkatan akses dan jangkauan informasi; dan pemberdayaan masyarakat melalui pengambilan keputusan partisipatif United Nation (2020). Sehingga, *e-government* dianggap dipandang sebagai faktor yang dapat mendorong efektivitas dan efisiensi pemerintah.

Izzati (2017) dalam tulisannya menyatakan bahwa *e-government* memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam akses atas layanan dan informasi yang disediakan oleh pemerintah, untuk meningkatkan kualitas layanan melalui peningkatan kecepatan, kelengkapan informasi, efisiensi proses melalui penyediaan media atau wadah untuk masyarakat terlibat di dalamnya. Manfaat lainnya dari *e-government* yakni penghematan biaya Evans dan Yen (2006), peningkatan partisipasi masyarakat dalam kepentingan publik Wescott (2005), membantu dalam mengembangkan keterbukaan dan transparansi pemerintah (Ndou dkk. 2004), sehingga mengarah pada pengentasan korupsi (Ndou dkk. 2004; Shim dan Eom 2008; Bertot dkk. 2010; Wescott 2005; Hossan dan Bartram 2010).

Penggunaan Sistem Informasi

Penelitian di bidang Sistem Informasi (SI) telah banyak dilakukan untuk menemukan ukuran yang tepat yang dapat digunakan dalam menilai penggunaan dari SI (Wang dan Liao 2008). Namun para peneliti masih belum sepakat terkait konstruksi yang tepat untuk mengukur efektivitas dari sistem informasi (Alawneh dkk. 2013; Bannister dan Connolly 2011). Beberapa studi penelitian juga menganalisis hubungan antara kualitas website yang mempengaruhi penggunaannya. Penerapan *e-government* tergantung pada bagaimana pemerintah memberikan layanan yang berkualitas dan berorientasi pada pengguna. Kualitas layanan website dianggap sebagai salah satu faktor penting dari penerapan *e-government* dan mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan *website e-government* (Sharma dkk. 2021). DeLone dan McLean (2003) mengukur penggunaan dari Sistem Informasi menggunakan enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengguna, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

DeLone dan McLean (2003) menerbitkan buku dan jurnal pada tahun 1992 yang membahas tentang model pengukuran untuk menguji kesuksesan atau dampak dari sistem informasi. Secara komprehensif, DeLone dan McLean (2003) telah melakukan review terhadap ukuran kesuksesan sistem informasi dan merumuskan model hubungan antara 6 (enam) variable, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), penggunaan sistem informasi (*IS use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), serta dampak organisasional (*organizational impact*). Hingga tahun 2003 DeLone dan McLean melengkapi kembali *IS Success Model* Tahun 1992 mengingat telah terjadi perubahan yang signifikan terhadap teknologi informasi Berdasarkan hasil dari beragam penelitian-penelitian yang menggunakan *IS Success Model*, DeLone & McLean (2003) memperbaharui model pengukuran dengan adanya tambahan 1 (satu) dimensi pada dimensi kualitas, yaitu kualitas layanan (*service quality*) untuk melengkapi kualitas sistem dan kualitas informasi, serta menyatukan dampak, menjadi 1 (satu) dampak atau manfaat (*benefit*) saja, yaitu manfaat bersih (*net benefits*), menggantikan dampak organisasional dan individu.

Prayitno (2023) menggunakan ukuran kualitas sistem, informasi dan layanan untuk mengetahui kapabilitas teknologi informasi sebagai dimensi dasar dalam keberhasilan sistem yang menyediakan layanan elektronik sebagai sistem *e-government*. Prayitno

menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi datang dari kemudahan sistem dan kualitas sistem yang berperan meningkatkan dukungan untuk pengguna *e-government*.

Penelitian milik Cao dkk. (2005) dari situs web *e-commerce* yang membuat website lebih berkualitas. Pengembangan atas kerangka evaluasi kualitas sistem informasi menggunakan ukuran kualitas sistem, informasi, layanan dan daya tarik (*attractiveness*). Mereka menyimpulkan bahwa pelanggan lebih peka pada informasi yang akurat, keamanan dan fasilitas pencarian yang cepat. Sehingga sistem informasi harus dirancang dan diciptakan agar pengguna dapat menemukan informasi yang akurat, fasilitas pencarian yang lebih mudah, waktu pemuatan yang lebih cepat, dan keamanan yang terjamin.

Gorla dkk. (2010) menggunakan ukuran kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan untuk mengetahui dampaknya bagi organisasi. Mereka mengatakan bahwa kualitas (sistem, informasi dan layanan) yang tinggi akan berdampak besar bagi organisasi. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas layanan paling berpengaruh terhadap kinerja organisasi diikuti dengan kualitas informasi dan kualitas sistem.

McKinney dkk. (2002) mengatakan bahwa dimensi kualitas informasi dan kualitas sistem dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Mereka menyimpulkan bahwa kualitas sistem berhubungan dengan penggunaan sistem informasi dan berpengaruh terhadap persepsi pelanggan terhadap performa dari sistem dalam pengambilan informasi.

Berdasarkan gambaran penelitian yang telah dilaksanakan diatas, maka pada penelitian ini perlu untuk menggunakan konsep kerangka kerja yang telah disampaikan oleh DeLone dan McLean (2003) atau *Information Systems Success Model (IS SM)*. Hal ini dikarenakan bahwa dari beberapa kerangka evaluasi tersebut diatas, sebagian besar mengacu pada teori yang disampaikan DeLone dan McLean. Dalam konsep tersebut, 3 (tiga) dimensi kualitas (sistem, informasi, layanan) sebagai variabel utama yang menentukan penggunaan sistem informasi dan kepuasan dari penggunaan sistem.

ISSM merupakan konsep yang paling banyak mendapat perhatian dan paling banyak dikutip secara luas di bidang sistem informasi (Lowry dkk. 2007). Beberapa peneliti telah mengadaptasi teori tersebut untuk meneliti sistem berbasis internet seperti layanan web *e-government* (Scott dkk. 2016). Teori dari DeLone dan McLean (2003) menjadi dasar yang baik untuk mengeksplorasi proyek TIK. Meskipun perlu adanya perluasan dan pemastian kesesuaian konteks dari model tersebut. Beberapa penelitian yang menguji dan memvalidasi model ini secara empiris dalam berbagai konteks misal, *e-Library* (Alzahrani dkk. 2019); *e-government System Success* (Wang dan Liao 2008); *Knowledge Management System Success* (Wu dan Wang 2006); kebermanfaatan *e-government* dari perspektif pegawai (Stefanovic dkk. 2016); termasuk layanan *e-Filling* (Veeramootoo dkk. 2018); *e-Procurement* (Sambasivan dkk. 2010).

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti menggunakan model dari DeLone dan McLean (2003) sebagai konsep dasar dalam penelitian ini berupa dimensi kualitas sistem, kualitas informasi; kualitas layanan; penggunaan sistem; kepuasan pengguna; beserta dengan ukuran yang ditetapkan sebagai acuan untuk mengukur kualitas sistem atas penggunaan Denpasar *Integrated Virtual Office System* selama *work from home*.

Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan gabungan atas perangkat keras dan lunak yang digunakan untuk mengukur performa dan kualitas dari teknologi sistem itu sendiri. DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem mengukur sejauh mana sistem dapat menjalankan fungsinya dengan baik sehingga kebutuhan pengguna terpenuhi, selain itu sistem juga mudah dalam penggunaan dan tidak mengalami gangguan atau masalah pada saat digunakan.

Kriteria yang disebutkan oleh McKinney dkk. (2002) dan Chutimaskul dan Papasratorn (2009), perlu untuk menambahkan beberapa kriteria tersebut kedalam dimensi dari kualitas sistem yang disampaikan oleh DeLone dan McLean (2003) Selanjutnya dari penelitian ini dimensi kualitas sistem diukur menggunakan kriteria: (1) kemampuan adaptasi; (2) kemudahan untuk digunakan (3) ketersediaan (4) keandalan; (5); kecepatan respon (6); kegunaan (7); integrasi sistem.

Kualitas Informasi

Ukuran kualitas informasi tidak terlepas sudut pandang pengguna informasi itu sendiri oleh karena itu kualitas informasi memiliki karakteristik yang cukup subjektif (DeLone dan McLean 2003). Kualitas informasi merupakan pengukuran informasi yang dihasilkan oleh sistem DeLone dan McLean (2003). Ukuran atas kualitas informasi yakni apakah informasi yang dihasilkan oleh sistem jelas, konsisten dan relevan. Terdapat 5 (lima) item ukuran yang digunakan untuk menilai kualitas informasi yaitu: (1) Kelengkapan; (2) mudah dipahami; (3) personalisasi; (4) relevansi; (5) keamanan (DeLone & McLean, 2003).

Kualitas Layanan

Kualitas layanan mengarah pada persepsi dari pengguna terhadap penyedia layanan sistem informasi. Kualitas layanan berupa dukungan dari organisasi penyedia sistem dan personel pendukung IT dalam memberikan layanan yang berkualitas (Petter dan McLean 2009). Urbach dan Müller (2012) juga menyebutkan bahwa kualitas layanan merupakan kualitas dukungan dari staf pendukung (*supporting staff*) yang diberikan kepada pengguna sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean (2003), dukungan yang maksimal terhadap sistem merupakan hal penting untuk mempertahankan pelanggan atau pengguna.

Beberapa indikator dalam dimensi kualitas layanan yang digunakan untuk mengukur kualitas Denpasar *Integrated Virtual Office System* yaitu *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness* (DeLone dan McLean 2003). *Assurance* mengacu pada sejauh mana layanan terjamin, terpercaya, dan konsisten. *Responsiveness* mengacu pada sejauh mana staf atau pegawai *e-government* yang bersangkutan bersedia dan siap memberikan layanan yang cepat dan tepat waktu. *Empathy* adalah sikap dari organisasi atau staf pendukung TIK serta kemauan yang ditunjukkan staf pendukung untuk memberikan pelayanan sistem informasi.

Penggunaan Sistem

Pengguna menjadi salah satu pemegang peran dalam menentukan kebermanfaatan sistem informasi dalam pelaksanaan *e-government* (DeLone dan McLean 2003). Banyaknya jumlah pengguna tidak sepenuhnya dapat menentukan sistem informasi baik digunakan, namun DeLone dan McLean (2003) juga menambahkan bahwa sifat, luas, kualitas dan kesesuaian pengguna perlu untuk dipertimbangkan. Beberapa penelitian mendefinisikan bahwa penggunaan sistem dipengaruhi oleh faktor kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan (DeLone dan McLean (2003); McKinney dkk. (2002)). Sehingga kualitas sistem informasi juga mempengaruhi bagaimana pengguna menggunakan sistem, dan bagaimana sistem dapat berguna menyesuaikan penggunanya.

Untuk itu beberapa indikator dalam dimensi use yang digunakan dalam mengukur penggunaan Denpasar *Integrated Virtual Office System* yakni sifat pengguna (*nature of use*) yang mengarah pada sikap pengguna dalam menggunakan sistem yang mencerminkan dukungan maupun penolakan, intensitas perilaku pengguna (*behavioral intention to use*) yakni intensitas pengguna dalam menggunakan sistem, *number transactions executed* yakni jumlah transaksi atau layanan yang dihasilkan dalam penggunaan sistem.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan persepsi pengguna terhadap keseluruhan pengalaman setelah menggunakan sistem informasi (DeLone dan McLean 2003). DeLone & McLean menggunakan kepuasan pengguna sebagai salah satu dimensi untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas dari sistem informasi. Beberapa penelitian mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor kualitas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dari sistem informasi (DeLone dan McLean (2003); McKinney dkk. (2002)). Maka sistem yang mempunyai kualitas yang tinggi, informasi yang berkualitas dan layanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pengguna sistem informasi (DeLone dan McLean 2003).

Kepuasan pengguna juga didefinisikan oleh Stefanovic dkk. (2016) sebagai sikap yang dimiliki pengguna dalam proses pemakaian sistem *e-government*. Seddon (1997) mendeskripsikan kepuasan pengguna sebagai evaluasi subjektif dari pengguna sistem informasi yang digunakan. Sedangkan Taherdoost (2018) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat keyakinan pengguna terhadap layanan elektronik yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

DeLone dan McLean (2003) berpendapat bahwa salah satu variabel penting dari implementasi sistem informasi adalah kepuasan pengguna. sikap tersebut merupakan respon atau umpan balik dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna. Rai dkk. (2002) menyampaikan bahwa kepuasan pengguna juga dapat diukur secara tidak langsung melalui kualitas informasi, kualitas sistem, dan variabel lainnya. sedangkan Welch dkk. (2005) menemukan kepuasan terkait dengan kenyamanan layanan *online* (transaksi), keandalan informasi, dan adanya komunikasi elektronik (interaktivitas). Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna diukur menggunakan ukuran dari Rai dkk. (2002) yaitu kepuasan secara

keseluruhan dalam menggunakan sistem informasi yakni Denpasar Integrated Virtual Office System.

METODE

Penelitian ini berfokus pada keberhasilan sistem *e-government* melalui penggunaan Denpasar *Integrated Virtual Office System* (DIVOS) selama *work from home*. Maka jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yakni studi pustaka dan wawancara. Wawancara dilakukan dengan menentukan informan kunci (*Key Informan*) menggunakan kriteria tertentu atau disebut dengan *purposive sampling*. Kriteria yang digunakan adalah dengan menentukan informan yang terkait dan berhubungan langsung dengan kegiatan operasional Denpasar *Integrated Virtual Office System* yang dioperasikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika (Diskominfo) Kota Denpasar (sebagai informan kunci) dan 20 pegawai negeri sipil kota Denpasar selaku pengguna DIVOS yang dipilih dengan teknik *random sampling*. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui data-data yang terdapat dalam naskah maupun dokumen-dokumen pendukung. Sumber data tersebut kemudian dianalisis menggunakan langkah-langkah reduksi data, triangulasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

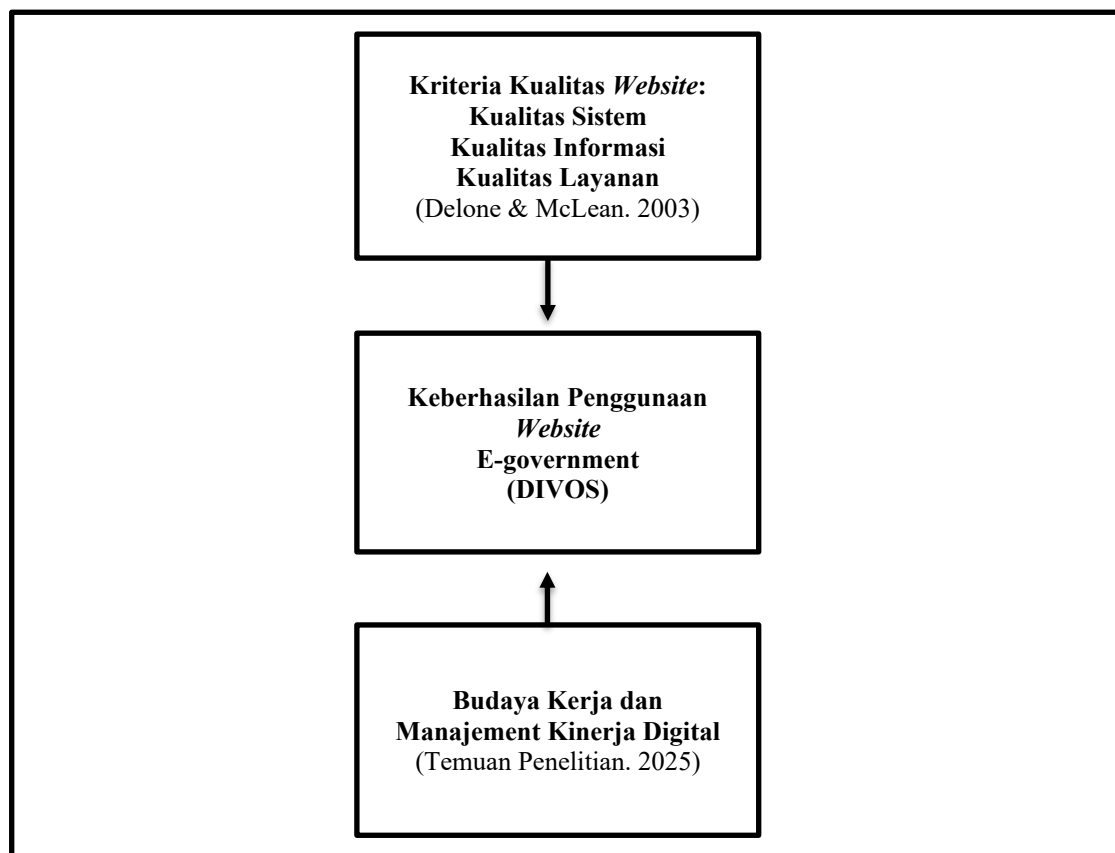
HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Dalam Mendukung Penerapan *E-government* Studi Pada Denpasar *Integrated Virtual Office System*

Denpasar *Integrated Virtual Office System* merupakan inovasi dibidang teknologi informasi bagi pemerintah Kota Denpasar berupa portal internal berbentuk *website* dilingkungan pemerintah kota Denpasar yang diluncurkan pada bulan Februari 2020, dengan tujuan untuk mengintegrasikan layanan pemerintah kota Denpasar dalam bentuk ruang kerja di dunia maya (*virtual*). Layanan ini diinisiasi oleh Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kota Denpasar dalam mendukung kebijakan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik. Sejak dikeluarkannya Peraturan Walikota Denpasar No. 35 tahun 2014 tentang penyelenggaraan sistem elektronik (*e-government*) di lingkungan pemerintah kota Denpasar, pemerintah kota Denpasar mulai memanfaatkan teknologi informasi berupa *website* maupun aplikasi untuk mendukung penyelenggaraan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

DIVOS merupakan portal internal berbentuk *website* dilingkungan pemerintah kota Denpasar yang diluncurkan pada bulan Februari 2020, dengan tujuan untuk mengintegrasikan layanan pemerintah kota Denpasar dalam bentuk ruang kerja di dunia maya (*virtual*). Peluncuran DIVOS beriringan dengan adanya kondisi COVID-19 yang membuat masyarakat dan pemerintahan mulai terbatas untuk berkegiatan. Sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 tahun 2021 dan Instruksi Menteri Dalam Negeri No. 53 tahun 2021 tentang penyesuaian sistem kerja ASN selama pembatasan kegiatan masyarakat pada masa pandemi COVID-19.

Atas aturan tersebut pemerintah kota Denpasar mengeluarkan Surat Edaran walikota terkait penerapan sistem kerja ASN di lingkungan Kota Denpasar dengan mekanisme *work from home*. Untuk mempermudah ASN dalam menyelesaikan pekerjaannya dirumah maka DIVOS dimanfaatkan sebagai sistem pendukung kinerja ASN di kota Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan DIVOS tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi namun juga dipengaruhi oleh budaya dan manajemen kinerja digital yang diterapkan oleh pemerintah Kota Denpasar. Hasil penelitian ditampilkan dalam gambar 1 sebagai berikut.



Gambar 1. Faktor yang Memengaruhi Keberhasilan Denpasar Integrated Virtual Office System (DIVOS)

Sumber: diolah penulis (2025)

Kualitas Sistem

Kualitas sistem DIVOS menunjukkan bahwa ketersediaan atas perangkat keras dan perangkat lunak pendukung DIVOS telah dipersiapkan untuk memberikan dukungan maksimal sehingga DIVOS memiliki kemampuan adaptasi, mudah untuk digunakan, tersedia setiap saat, dapat diandalkan oleh ASN pengguna, memiliki respon yang cepat, terintegrasi dengan 8 sistem yang berguna dalam penyelesaian tugas administratif dan kepegawaian bagi ASN. Namun DIVOS masih memiliki kebutuhan pembaharuan dalam hal infrastruktur, sarana dan prasarana DIVOS untuk mendukung kebutuhan fitur yang

dibutuhkan sesuai kebutuhan ASN di Kota Denpasar. Kondisi kualitas sistem DIVOS telah sesuai dengan pernyataan DeLone dan McLean (2003) yakni kualitas sistem terlihat dari sejauh mana sistem dapat menjalankan fungsinya dengan baik sehingga kebutuhan pengguna terpenuhi, selain itu sistem juga mudah dalam penggunaan dan tidak mengalami gangguan atau masalah pada saat digunakan.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi yang dimiliki DIVOS dapat dikatakan cukup baik dari sisi kelengkapan informasi, relevansi informasi dalam mendukung penyelesaian tugas ASN yang bersifat administratif yakni surat menyurat, penyimpanan dokumen dan laporan, serta pelaporan kinerja ASN, dan keamanan informasi yang telah didukung dengan kualitas sistem yang ada. Namun DIVOS masih terdapat informasi yang belum relevan dengan ASN yang bekerja pada bidang layanan masyarakat, disebabkan karena adanya sistem yang belum terintegrasi dengan DIVOS. Selain itu perlu adanya pembaharuan informasi yang perlu ditingkatkan pada fitur DIVOS seperti penyediaan kontak operator atau menu FAQ (*Frequently Ask Question*), proses pembuatan format surat yang dapat dilakukan sekaligus pada fitur surat tanpa mengunggah dokumen surat, management kategori dan nama dokumen yang tersimpan agar tidak berulang, *upgrade* fitur Pro Denpasar untuk dapat diakses oleh admin Pro Denpasar melalui DIVOS, serta perlu adanya regulasi maupun arahan dalam hal penggunaan DIVOS sehingga seluruh ASN di Kota Denpasar dapat memanfaatkan DIVOS dengan maksimal. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi DIVOS belum sepenuhnya sesuai dengan teori DeLeon & McLean, dimana walaupun informasi dalam beberapa fitur DIVOS telah baik dalam hal mudah untuk diakses dan pahami serta memiliki keamanan data yang mumpuni namun masih memerlukan peningkatan dalam hal dukungan informasi dan relevansi bagi ASN yang bekerja pada bidang pelayanan pada masyarakat.

Kualitas Layanan

Hasil wawancara menunjukkan adanya respon berupa sikap yang baik, sopan dan ramah pada saat ASN pengguna membutuhkan bantuan dan informasi terkait penggunaan DIVOS. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Madu dan Madu (2002) bahwa dimensi jaminan layanan dalam layanan virtual perlu memperhatikan bahwa petugas (operator atau admin) menguasai pengoprasian dari sistem tersbut, sopan dalam melayani, dan mampu meyakinkan pengguna. Dari pendapat tersebut menspesifikkan kondisi layanan DIVOS dimana admin DIVOS telah memiliki kemampuan dari pengoprasian sistem dengan diserahkannya tugas layanan kepada Bidang Teknologi Komunikasi dan Informasi Diskominfo Kota Denpasar, dimana staf bidang TIK Diskominfo mengemban jabatan sebagai Pranata Komputer Ahli Muda pada jenjang pendidikan strata satu Teknik Informatika. Sehingga atas tanggapan ASN pengguna DIVOS yang menyatakan sikap admin DIVOS yang baik sopan dan ramah, didukung dengan kualifikasi tugas, fungsi dan wewenang pada bidang yang tepat serta keahlian yang sesuai maka jaminan layanan dan sikap layanan sebagai kualitas layanan DIVOS dapat dikatakan baik.

Selain jaminan sikap dan komunikasi yang baik, kualitas layanan juga mengacu pada kecepatan staff atau admin DIVOS dalam merespon tanggapan dari pengguna DIVOS. Kualitas layanan DIVOS menunjukkan kesesuaian dengan teori DeLone dan McLean (2003) dimana Diskominfo memberikan jaminan yang baik dan dapat dipercaya atas informasi yang tersedia ada DIVOS, adanya sikap ramah dan responsif yang cepat dalam menanggapi keluhan ASN melalui whatsapp group dan telepon. Namun perlu adanya ketersediaan informasi atas pengaduan yang langsung terhubung melalui DIVOS, maupun informasi dan bentuk penyelesain terkait keluhan yang dihadapi ASN melalui FQR.

Penggunaan Sistem

Dukungan pengguna dalam menggunakan sistem juga dapat dilihat dari intensitas transaksi atau layanan yang dihasilkan DeLone dan McLean (2003). Bentuk layanan yang dihasilkan dari penggunaan DIVOS yakni jumlah surat masuk yang terselesaikan pada DIVOS yang meningkat sejak tahun 2019-2022 meningkat dari 2.208, meningkat menjadi 5.904 (2021), dan meningkat menjadi 8.506 (2022). Hal serupa juga dialami pada layanan surat keluar pada tahun 2020 meningkat menjadi 5.267, tahun 2021 meningkat menjadi 14.969, dan tahun 2022 meningkat menjadi 24.195 (Temuan Penelitian. 2025). Hal tersebut menunjukkan intensitas pemanfaatan DIVOS pada fitur dokumen elektronik berupa surat banyak digunakan.

Adanya peningkatan jumlah surat yang diproses melalui sistem DIVOS sejak DIVOS diluncurkan pada bulan Februari 2020. Data tersebut menjadi salah satu bentuk layanan atau pekerjaan yang terselesaikan melalui DIVOS. Sehingga adanya sikap yang supportive dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan membuat ASN pengguna DIVOS memiliki dukungan untuk menggunakan DIVOS selama WFH. Didukung pulang dengan intensitas pengguna DIVOS yang meningkat pada saat WFH serta jumlah pekerjaan yang terselesaikan melalui DIVOS juga meningkat. Maka dukungan ASN dalam menggunakan DIVOS dirasa cukup mendukung penerapan *e-government* di Kota Denpasar.

Sedangkan dari sisi layanan pada penyimpanan data belum banyak OPD yang menggunakan fitur tersebut, hanya 34 dari 85 organisasi perangkat daerah yang ada di Kota Denpasar yang memanfaatkan penyimpanan data dan dokumen pada DIVOS (divos.denpasar.go.id. 2022). Hal tersebut disebabkan karena beberapa instansi telah menyediakan penyimpanan lain seperti Google Drive atau cloud. Alasan atas sedikitnya minat ASN untuk memanfaatkan fitur penyimpanan data pada DIVOS disebabkan karena fitur tersebut dianggap belum maksimal dalam management pengarsipan yakni banyak data yang tersimpan dengan nama file yang serupa ataupun nama file yang tidak sesuai sehingga sulit untuk mengakses dokumen pada saat diperlukan. DeLone dan McLean (2003) serta McKinney dkk. (2002) menyebutkan bahwa penggunaan sistem dipengaruhi oleh faktor kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan (DeLone dan McLean (2003); McKinney dkk. (2002)). Sehingga untuk memperoleh dukungan dari pengguna secara maksimal DIVOS masih memerlukan perbaikan pada fitur layanan yang tersedia sesuai dengan lebih memperhatikan kebutuhan penggunanya.

Penggunaan DIVOS menunjukkan respon yang baik dari ASN yang menggunakan dengan kebermanfaatan yang diperoleh dalam penyelesaian tugas administratif, ditunjukkan dari intensitas penggunaan DIVOS yang meningkat, adanya layanan surat yang jumlah kegiatannya meningkat sejak tahun 2019-2022. Namun masih terdapat fitur yang belum digunakan oleh ASN seperti fitur Sidok, e-sewaka dharma dan Karma Simanis, sehingga memerlukan peningkatan sistem lebih lanjut untuk memaksimalkan penggunaan DIVOS.

Kepuasan Pengguna

Peningkatan kepuasan masyarakat sebelum terjadinya pandemi di tahun 2017 dan 2019 yang meningkat hingga tahun 2020 menunjukkan bahwa adanya kesinambungan antara kinerja ASN yang meningkat setiap tahunnya dengan kepuasan masyarakat atas kinerja ASN yang juga meningkat. Adanya penurunan IKM Kota Denpasar pada tahun 2021 sebesar 0,8 persen disebabkan atas terdapat beberapa Perangkat Daerah/Unit yang nilai SKMnya turun dari nilai tahun sebelumnya. Secara garis besar capaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah Kota Denpasar berada pada kategori B (Baik). Hal tersebut menunjukkan meskipun pemerintah tengah menghadapi situasi kerja yang berubah namun kinerja masih tetap dapat dipertahankan dan ditingkatkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya dukungan dalam penggunaan DIVOS dari sisi kualitas sistem informasi yakni dukungan dari kualitas sistem, kualitas informasi, informasi, kualitas layanan dalam mendukung pengembangan DIVOS sebagai bentuk inovasi *e-government* dalam pelaksanaan WFH. Disisi lain masih perlu adanya perbaikan pada kualitas data digital, pembaharuan menu dan fitur layanan sesuai kebutuhan pengguna masih perlu *ditingkatkan* dan dilaksanakan oleh pemerintah kota Denpasar dari adanya beberapa temuan atas permasalahan yang dihadapi selama ASN menggunakan DIVOS. Layanan elektronik akan semakin berdampak positif apabila pembangunan secara berkelanjutan terus dilakukan. Pemerintah tidak dapat berhenti setelah menemukan satu inovasi namun inovasi tersebut hendaknya dikembangkan mengikuti kebutuhan masyarakat dan lingkungan. Sejalan dengan pendapat Ketikidis dkk. (2008) yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dari sistem informasi tergantung pada efektivitas organisasi, implementasi dan database. Sehingga walaupun kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dukungan pengguna dan kepuasan pengguna terhadap DIVOS baik namun masih perlu pengembangan sistem informasi untuk memberikan kebermanfaatan yang berkelanjutan bagi ASN dan masyarakat di Kota Denpasar.

Dukungan Budaya Kerja dan Management Kinerja Digital Pemerintah Kota Denpasar

Penelitian terkait implementasi atau penerapan *e-government* yang dilakukan pada umumnya hanya meninjau kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kebermanfaatan dari *e-government* (Jacob dkk. (2017); Napitupulu (2017); Alkhatib (2013); Gonzalez dkk. (2010); Saha dkk. (2012); Barnes dan Vidgen (2004); Papadomichelaki dan

Mentzas (2009); Parasuraman dkk. (2005); Li dan Shang (2020)). Namun, hasil penelitian ini menemukan bahwa pengembangan *e-government* di Kota Denpasar selama WFH dengan memanfaatkan DIVOS tidak hanya didukung dari kualitas teknologi informasi yang digunakan untuk membantu ASN dalam bekerja. DIVOS memiliki fitur Rantai sebagai inovasi dari pemerintah Kota Denpasar dalam mengatur mekanisme kerja ASN selama bekerja dari rumah. Management Kinerja ASN melalui fitur rantai berkaitan dengan penetapan rencana aksi kerja ASN selama satu bulan hingga satu tahun, pelaporan kinerja ASN, dan evaluasi kinerja ASN. Proses tersebut telah terdigitalisasi melalui DIVOS (Hasil Wawancara. 2024).

DeLone dan McLean (2003) menyatakan dimensi penggunaan sistem informasi didukung dari sikap pengguna, intensitas penggunaan sistem, dan jumlah layanan yang dihasilkan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi tidak hanya didukung dari sikap, intensitas penggunaan dan jumlah layanan yang dihasilkan, namun juga didukung dari adanya mekanisme kerja atau tata cara dalam bekerja secara digital melalui rantai kinerja. Mekanisme kerja digital tersebut mencakup penentuan dan penetapan SKP, Pelaporan Kinerja, Penilaian Kinerja, dan Evaluasi Kinerja. Kegiatan tersebut membentuk ASN di Kota Denpasar untuk terarahkan dalam bekerja dan menggunakan *website* untuk bekerja, kemudian ASN mulai timbul keinginan ASN untuk menggunakan *website* untuk bekerja, dan pada akhirnya memiliki kebiasaan untuk bekerja (Hasil Wawancara. 2024). Dengan pola kerja yang diterapkan secara digital tidak hanya membuat ASN terbiasa bekerja dengan memanfaatkan teknologi informasi, namun juga dapat memaksimalkan teknologi informasi untuk menyelesaikan pekerjaan, dan juga pengawasan maupun tindak lanjut atas kinerja ASN sebagai bentuk evaluasi kinerja dapat dilakukan melalui DIVOS.

Walaupun kerangka hukum yang mengatur terkait WFH belum mencantumkan mekanisme kerja ASN secara mendetail terkait pelaporan dan pengawasan kerja, namun dengan adanya fitur Rantai, membuat ASN Kota Denpasar tetap dapat berkinerja sesuai dengan tugas dan fungsinya saat tidak bekerja di kantor. Selaras dengan penelitian terdahulu menyatakan bahwa krisis yang terjadi pada masa pandemi, juga dapat dijadikan sebagai peluang bagi untuk mengembangkan diri dan sumber daya yang ada untuk dapat bertahan dengan memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal (Rowley dan Oh (2023); Lynn dkk. (2023)). Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan *e-government* pada kondisi pandemi yang mengharuskan ASN untuk bekerja dari rumah tidak hanya didukung dari kualitas teknologi informasi yang tersedia namun juga digitalisasi dalam manajemen kinerja ASN.

PENUTUP

Kesimpulan

Penerapan *e-government* oleh pemerintah Kota Denpasar melalui penyediaan sistem informasi berupa Denpasar *Integrated Virtual Office System* (DIVOS) sebagai wadah bagi ASN Kota Denpasar untuk dapat menjalankan kewajibannya pada saat *work from home*

ditinjau dari kualitas sistem DIVOS sebagai virtual office menunjukkan bahwa penggunaan DIVOS untuk mempermudah ASN dalam bekerja dari rumah telah terbentuk dan berjalan dengan baik didukung dengan budaya kerja dan manajemen kinerja digital yang dapat mengontrol kinerja pegawai saat bekerja dari rumah, namun masih terdapat beberapa ukuran atas kualitas sistem informasi yang perlu ditingkatkan dan dibenahi yakni belum terintegrasi seluruh sistem layanan Pemerintah Kota Denpasar pada DIVOS, masih terdapat ASN yang belum sepenuhnya memanfaatkan informasi yang disediakan oleh DIVOS, belum tersedianya layanan pengaduan bagi pengguna DIVOS secara *real time* dalam bentuk *call center*, dan FAQ yang belum terintegrasi langsung pada DIVOS, masih minimnya penggunaan beberapa fitur DIVOS (fitur Sidok, e-sewaka dharma dan Karma Simanis), serta belum tersedianya penilaian kepuasan ASN sebagai user dari DIVOS. Sehingga kualitas sistem informasi yang disediakan DIVOS belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan ASN dalam mengerjakan tugas dan kewajibannya pada saat *work from home*.

Saran

Perlu adanya peningkatan kualitas sistem, kualitas informasi, dan layanan dalam hal integrasi sistem layanan di Kota Denpasar guna meminimalisir *website* atau aplikasi yang memiliki fungsi yang sama, serta penting adanya penyediaan layanan pengaduan serta penyelenggaraan penilaian kepuasan ASN Kota Denpasar selaku pengguna DIVOS. Disisi lain, diperlukannya ketetapan hukum guna menegaskan ASN untuk menggunakan sistem yang sama dalam penerapan *e-government* dilingkungan kerja menjadi hal yang dapat direkomendasikan untuk dapat mengembangkan *e-government* di Kota Denpasar menjadi lebih baik dan tepat guna. Selain itu, adanya keterbatasan penelitian ini yang hanya mencakup analisis keberhasilan sistem DIVOS sebagai inovasi *e-government* yang hanya ditinjau dari kualitas sistem informasi dalam pelaksanaannya selama *work from home*, sehingga penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian pada konteks management kinerja digital dilingkungan pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianty, T. W., Artatanaya, I. G. L. S., & Burgess, J. 2022. "Working from home effectiveness during Covid-19: Evidence from university staff in Indonesia". Asia Pacific Management Review, 27(1), 50–57. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2021.05.002>
- Alam Siddiquee, N. 2008. "E-government and innovations in service delivery: the Malaysian experience". International Journal of Public Administration, 31(7).
- Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. 2013. "Measuring user satisfaction from e-government services: Lessons from Jordan". Government Information Quarterly, 30(3), 277–288. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.03.001>
- Alkhatib, H. 2013. "E-government Systems Success and User Acceptance in Developing Countries: The Role of Perceived Support Quality". Brunel University.

- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarradj, O., & Alalwan, N. 2019. "Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model". *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(2), 291–306. <https://doi.org/10.1177/0961000617726123>
- Ashal, R. A. 2020. "Pengaruh Work from home terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan". *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 14(2), 223. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2020.v14.223-242>
- Avotra, A. A. R. N., Chengang, Y., Sandra Marcelline, T. R., Asad, A., & Yingfei, Y. 2021. "Examining the Impact of E-government on Corporate Social Responsibility Performance: The Mediating Effect of Mandatory Corporate Social Responsibility Policy, Corruption, and Information and Communication Technologies Development During the COVID era". *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.737100>
- Bannister, F., & Connolly, R. 2011. "Trust and transformational government: A proposed framework for research". *Government Information Quarterly*, 28(2), 137–147. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.06.010>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. 2004. "Interactive E-government: Evaluating the Web Site of the UK Inland Revenue". *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 2(1), 42–63. <http://www.idea-group.com>
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. 2010. "Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies". *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Burlacu, S., Patarlageanu, S. R., Diaconu, A., & Ciobanu, G. 2021. "E-government in the Era of Globalization and the Health Crisis caused by the Covid-19 Pandemic, between Standards and Innovation". *SHS Web of Conferences*, 92, 08004. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20219208004>
- Cao, M., Zhang, Q., & Seydel, J. 2005. "B2C e-commerce web site quality: An empirical examination". *Industrial Management and Data Systems*, 105(5), 645–661. <https://doi.org/10.1108/02635570510600000>
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., & Symeonidis, S. 2015. "Factors affecting the intention to use e-government services". *Proceedings of the 2015 Federated Conference on Computer Science and Information Systems, FedCSIS 2015*, 1489–1498. <https://doi.org/10.15439/2015F171>
- Chutimaskul, W., & Papasratorn, B. 2009. "Quality Enhancing the Continued Use of E-government Web Sites: Evidence from E-Citizens of Thailand". *International Journal of Electronic Government Research*, 5(1), 19–35. <https://www.researchgate.net/publication/220526907>
- Darmawan, E., Atmojo, M. E., Raja, M., & Haji, A. 2020. "TheJournalish: Social and Government Kebijakan Work from home bagi Aparatur Sipil Negara di Masa Pandemi

- Covid-19". TheJournalish: Social and Government, 1(3).
<http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/index>
- Davis, F. D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Accep Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. 2003. "The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update". Journal of Management Information Systems, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dorania Lumbanraja, A. 2020. "Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi". In Online Administrative Law & Governance Journal (Vol. 3).
- Edelmann, N., Haug, N., & Mergel, I. 2023. "Digital Transformation in the Public Sector. In Elgar Encyclopedia of Services". Edward Elgar Publishing Limited. <https://doi.org/10.4337/9781802202595.Digital.Transformation.in>
- Evans, D., & Yen, D. C. 2006. "E-government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development". Government Information Quarterly, 23(2), 207–235. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.004>
- Fatchan, A., Wardhana, G., & Hakiki, Y. R. 2021. "Reformulasi Pengaturan Sistem Kerja Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru". Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan, 2(1), 72–95. <https://doi.org/10.18196/jphk>
- Gonzalez, P., Adenso-Diaz, B., & Gemoets, L. A. 2010. "Association for Information Systems A Cross-National Comparison E-government Success Measures: A Theory-Based Empirical Research Recommended Citation". Americas Conference on Information Systems (AMCIS), 354. <http://aisel.aisnet.org/amcis2010/354>
- Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. 2010. "Organizational impact of system quality, information quality, and service quality". Journal of Strategic Information Systems, 19(3), 207–228. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.05.001>
- Grinin, L., Grinin, A., & Korotayev, A. 2022. "COVID-19 pandemic as a trigger for the acceleration of the cybernetic revolution, transition from e-government to e-state, and change in social relations". In Technological Forecasting and Social Change (Vol. 175). Elsevier Inc. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121348>
- Hanggoro Suseno, W., Ali Syaefudin, R., & Teravosa, G. 2022. "Kebijakan Bekerja dari Rumah (Work from home) bagi Aparatur Sipil Negara pada Kebijakan Bekerja Dari Rumah (Work from home) Bagi Aparatur Sipil Negara Pada Kementerian Kesehatan Work from home Policy For State Civil Servants In The Ministry Of Health". Civil Service, 14(1).
- Hariguna, T., Ruangkanjanases, A., & Sarmini. 2021. "Public behavior as an output of e-government service: the role of new technology integrated in e-government and antecedent of relationship quality". Sustainability (Switzerland), 13(13). <https://doi.org/10.3390/su13137464>

- Hariguna, T., & Tsamara, M. 2019. "E-government Asset Management Using the Extreme Programming Method". *International Journal of Informatics and Information System*, 2(1), 24–32.
- Hossan, C., & Bartram, T. 2010. "The battle against corruption and inefficiency with the help of eGovernment in Bangladesh". *Electronic Government*, 7(1), 89–100. <https://doi.org/10.1504/EG.2010.029893>
- Irawan, B. 2013. "Irawan, Studi Analisis Konsep E-government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik Studi Analisis Konsep E-government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik". *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174–201.
- Izzati, Berlian Maulidya, 2017. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik E- Government (Government to Citizen) Terhadap Penciptaan Public Value (Studi Kasus: Kota Surabaya)". Postgraduate Program Department Of Information System. Surabaya: Faculty Of Information Technology Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- Jacob, D. W., Md Fudzee, M. F., Salamat, M. A., Kasim, S., Mahdin, H., & Ramli, A. A. (2017). "Modelling End-User of Electronic-Government Service: The Role of Information quality, System Quality and Trust". *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 226(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/226/1/012096>
- Jun Lee, K., & Hong, J. H. 2002. "Development of an e-government service model: A business model approach". *International Review of Public Administration*, 7(2), 109–118. <https://doi.org/10.1080/12294659.2002.10805010>
- Ketikidis, P. H., Koh, S. C. L., Dimitriadis, N., Gunasekaran, A., & Kehajova, M. 2008. "The use of information systems for logistics and supply chain management in South East Europe: Current status and future direction". *Omega*, 36(4), 592–599. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2006.11.010>
- Khoirunnisa, A. I., & Siregar, O. M. 2023. "The Effect Of Work from home (WFH) And Compensation On Employee Productivity During The Covid-19 Pandemic". *Journal of Economics and Business*, 3(2). <http://jecombi.seaninstitute.or.id/index.php/JECOMBI/index>
- 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>
- Lowry, P. B., Karuga, G. G., & Richardson, V. J. 2007. "Assessing Leading Institutions, Faculty, and Articles in Premier Information Systems Research Journals". *Communications of the Association for Information Systems*, 20. <https://doi.org/10.17705/1cais.02016>
- Lynn, T. G., Rosati, P., Conway, E., & Werff, L. van der. 2023. "The Future of Work: Challenges and Prospects for Organisations, Jobs and Workers (T. Lynn, P. Rosati, E. Conway, & L. van der Werff, Eds.)". Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-31494-0>

- Madu, C. N., & Madu, A. A. 2002. "Dimensions of e-quality". *International Journal of Quality and Reliability Management*, 19(3), 246–258. <https://doi.org/10.1108/02656710210415668>
- McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi, F. 2002. "The measurement of Web-customer satisfaction: An expectation and disconfirmation approach". *Information Systems Research*, 13(3), 296–315. <https://doi.org/10.1287/isre.13.3.296.76>
- Napitupulu, D. 2017. "A conceptual model of e-government adoption in Indonesia". *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 7(4), 1471–1478. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.7.4.2518>
- Ndou, V., Dardha, V., & Ndou. 2004). *E-government For Developing Countries: Opportunities And Challenges E-government For Developing Countries: Opportunities And Challenges*". In *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries* (Vol. 18). <http://www.ejisdc.org>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. 2009. "A multiple-item scale for assessing e-government service quality". *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 5693 LNCS, 163–175. https://doi.org/10.1007/978-3-642-03516-6_14
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. 2005. "E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality". *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Petter, S., & McLean, E. R. 2009. "A meta-analytic assessment of the DeLone and McLean IS success model: An examination of IS success at the individual level". *Information and Management*, 46(3), 159–166. <https://doi.org/10.1016/j.im.2008.12.006>
- Pramusinto, A. 2011. "Family Friendly Policy Dan Produktivitas Pegawai Negeri Sipil". In *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS* (Vol. 5, Issue 2).
- Prayitno, A. 2023. "Technological Innovation in Public Administration Transformation: Case Study of e-government Implementation in Indonesia". *Journal of Governance*, 8(4). <https://doi.org/10.31506/jog.v8i4.23017>
- Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. 2002. "Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis". *Information Systems Research*, 13(1), 50–69. <https://doi.org/10.1287/isre.13.1.50.96>
- Rohman, A., & Citra Larasati, D. 2020. "Standart Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal". *REFORMASI (Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(2). <https://doi.org/10.33366/rfr.v%vi%i.1952>
- Rowley, C., & Oh, I. 2023. "Developments in key aspects of business and management in the Asia Pacific: human resources, leadership, ethics and entrepreneurship". *Asia Pacific Business Review*, 29(3), 463–478. <https://doi.org/10.1080/13602381.2023.2226541>
- Saha, P., Nath, A. K., & Salehi-Sangari, E. 2012. "Evaluation of government e-tax websites: An information quality and system quality approach". *Transforming Government*:

- People, Process and Policy, 6(3), 300–321.
<https://doi.org/10.1108/17506161211251281>
- Sambasivan, M., Wemyss, G. P., & Rose, R. C. 2010. “User acceptance of a G2B system: A case of electronic procurement system in Malaysia”. *Internet Research*, 20(2), 169–187. <https://doi.org/10.1108/10662241011032236>
- Scott, M., Delone, W., & Golden, W. 2016. “Measuring eGovernment success: A public value approach”. *European Journal of Information Systems*, 25(3), 187–208. <https://doi.org/10.1057/ejis.2015.11>
- Seddon, P. B. 1997. “A Respecification and Extension of the DeLone and McLean model of IS Success”. *Information System Research*, 8(3).
- Setyarini, E., & Indriati, F. 2022. “Mewujudkan Proactive Work Behaviour dalam Implementasi Flexible Working Arrangement Pasca Pandemi Covid-19”. *PERSPEKTIF*, 11(2), 632–642. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.6064>
- Sharma, R., Mishra, R., & Mishra, A. 2021. “Determinants of satisfaction among social entrepreneurs in e-government services”. *International Journal of Information Management*, 60. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102386>
- Shim, D. C., & Eom, T. H. 2008. “E-government and anti-corruption: Empirical analysis of international data”. *International Journal of Public Administration*, 31(3), 298–316. <https://doi.org/10.1080/01900690701590553>
- Stefanovic, D., Marjanovic, U., Delić, M., Culibrk, D., & Lalic, B. 2016. “Assessing the success of e-government systems: An employee perspective”. *Information and Management*, 53(6), 717–726. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.02.007>
- Taherdoost, H. 2018. “Development of an adoption model to assess user acceptance of e-service technology: E-Service Technology Acceptance Model”. *Behaviour and Information Technology*, 37(2), 173–197. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2018.1427793>
- Tasyah, A., Septiya, S., Jasriyani Putri, S., Agung Fernanda, R., & Chesilia Azani, P. 2021. “Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal”. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 21–33. <https://doi.org/10.35912/jasipol.v1i1.163>
- United Nation. 2020. “E-government Survey 2020 Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development With addendum on COVID-19 Response”.
- Urbach, N., & Müller, B. 2012. “The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success”. (pp. 1–18). https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2_1
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. 2008. “Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success”. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>
- Warasi, J., & Husein Maruapey, M. 2025. “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Coronavirus Disease 2019”. *Journal Rural Development and Government Studies*, 3(3), 120–129. <http://rri.co.id>,

- Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. 2005. "Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government". In *Journal of Public Administration Research and Theory* (Vol. 15, Issue 3, pp. 371–391). <https://doi.org/10.1093/jopart/mui021>
- Wescott, G. C. 2005. *E-government And The Applications Of Technology To Government Services*.
- West, D. M. 2004. "E-government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes 15 E-government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes". *Public Administration Review*, 64(1).
- Williamson, Sue., and Pearce. 2022. "Covid Normal Workplace Should Working from Home be a 'Collective Flexibility'". *Journal of Industrila Relations*. Vol. 64 (3); 461-473. Doi: 10.1177/00221856221094894
- Wirtz, B. W., & Daiser, P. 2018. "A meta-analysis of empirical e-government research and its future research implications". *International Review of Administrative Sciences*, 84(1), 144–163. <https://doi.org/10.1177/0020852315599047>
- Wirtz, B. W., & Kurtz, O. T. 2016. "Local e-government and user satisfaction with city portals – the citizens' service preference perspective". *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 13(3), 265–287. <https://doi.org/10.1007/s12208-015-0149-0>
- Wu, J. H., & Wang, Y. M. 2006. "Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean's model". *Information and Management*, 43(6), 728–739. <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.05.002>

