

**DAMPAK TEKNOLOGI INFORMASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP PENERAPAN *E-GOVERNMENT* SEBAGAI BENTUK PELAYANAN
PUBLIK**

Diyah Probowulan

Prodi Akuntansi-FE Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRACT

This study aims to determine the Influence of Information Technology and Human Resources on the Application of E-Government as a Public Service (Case study on PT Bank Mandiri Micro Business Cluster Asembagus). This study uses primary data that is the spread of questionnaires on Bank Mandiri employees who numbered 32 Respondents and then from the results of these answers will be managed further to find out the results of these studies. The research method used is multiple linear regression analysis. The results of this study can be seen that the variable of information technology has a positive and significant impact on the implementation of e-government. the higher the level of technology used by employees of Bank Mandiri, the better the implementation of e-government in Bank Mandiri in providing public services to the public. And variable of human resource have positive and significant influence to e-government application. the higher the quality of human resources, the better the application of e-government in the institution.

Keywords : information technology, human resources, e-government.

Correspondence to : diyahprobowulan@unmuhjember.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Teknologi Informasi dan Sumber Daya Manusia terhadap Penerapan *E-Government* sebagai Bentuk Pelayanan Publik (Study kasus pada PT Bank Mandiri *Micro Business Cluster* Asembagus). Penelitian ini menggunakan data primer yaitu penyebaran kuesioner pada karyawan Bank Mandiri yang berjumlah 32 Responden dan kemudian dari hasil jawaban tersebut akan dikelola lebih lanjut untuk mengetahui hasil penelitian tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan e-government. semakin tinggi tingkat teknologi yang digunakan oleh karyawan Bank Mandiri maka semakin baik penerapan e-government dalam Bank mandiri dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas. Dan variabel sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan e-government. semakin tinggi kualitas sumber daya manusia yang dimiliki maka semakin baik penerapan *e-government* di lembaga tersebut.

Kata kunci : teknologi informasi, sumber daya manusia, e-government.

Korespondensi : diyahprobowulan@unmuhjember.ac.id

PENDAHULUAN / INTRODUCTION

Pada era globalisasi pada masa ini sistem informasi yang berbasis teknologi atau *information technology* (IT) berkembang semakin pesat seiring dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam kehidupan masyarakat yang secara luas juga mengalami peningkatan yang sangat besar. Berbagai kepentingan manusia secara luas yang menjadi dasar pertimbangan dalam perkembangan teknologi informasi pada dewasa ini, seperti halnya sebagai *life-style* atau pelengkap kehidupan sampai dengan menjadi perangkat sarana yang menempati posisi yang paling vital. Manfaat dari perkembangan teknologi informasi ini, bukan saja terjadi pada masing-masing individu masyarakat tetapi juga pada organisasi secara luas.

Bank Mandiri sebagai salah satu Bank terbesar di Indonesia tentunya telah memiliki pengalaman yang cukup banyak dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Sebagai Bank yang telah lama dikenal oleh masyarakat luas, maka Bank Mandiri tentunya telah memiliki standar pelayanan yang diimplementasikan secara seragam di seluruh jaringan kantornya. Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan. Sesuai dengan selogannya Bank Mandiri Terdepan, Terpercaya, Tumbuh Bersama Anda.

Namun berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Andi Lesmana (2012) tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Mandiri di bagian *retail* dan *consumer risk group*, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas Bank masih belum memenuhi tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh, hal itu terbukti dengan adanya nilai gap negatif pada pelayanan petugas *collection*, *customer service*, dan *security*. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Prameswari dan Dika

Sukma (2009) tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Nasabah PT. *Bank Mandiri Unit Pahlawan Semarang*, ditemukannya jumlah nasabah yang tidak melanjutkan tabungannya cukup tinggi yaitu mencapai 33,6%, hal tersebut menjadi indikasi adanya masalah loyalitas dan ketidakpuasan nasabah Bank Mandiri yang dipengaruhi oleh rendahnya kualitas pelayanan dan kualitas produk. Selain itu banyak juga nasabah yang menyampaikan ketidakpuasan pelayanan Bank Mandiri lewat media. Seperti yang terjadi pada salah satu situs internet (*okezone.com*) yang menampilkan dialog antara nasabah dan pihak Bank Mandiri pada tanggal 29 Maret 2012, nasabah tersebut menyampaikan kekecewannya karena pelayanan yang kurang baik dari Bank Mandiri. Banyak juga nasabah yang merasa dipermainkan karena kurangnya tanggungjawab Bank Mandiri atas kasus yang dialaminya (*kompas*, 28 Februari 2013), dan masih banyak lagi keluhan-keluhan lain yang disampaikan oleh nasabah Bank Mandiri.

Begitu juga dengan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Micro Business Cluster Asembagus belum memenuhi tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh. Oleh karena itu Bank Mandiri harus mampu memberikan pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, dan profesionalisme yang tinggi dari pegawai Bank Mandiri Micro Business Cluster Asembagus sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

Dalam penelitian yang dilakukan Rizka (2010), dkk yang berjudul analisis penerapan *website* dalam rangka *e-government* di kabupaten Tegal menyatakan bahwa Sumber daya manusia ataupun kemampuan pegawai serta masyarakat pengguna pelayanan sangat mempengaruhi kesuksesan penerapan *e-government* pada suatu daerah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh

Anggono (2006) yang berjudul pengaruh sumber daya manusia terhadap penerapan *e-government* pada kegiatan organisasi menyatakan bahwa sumber daya manusia tidak berpengaruh signifikan terhadap penerapan *e-government*.

Junaedi(2005) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh teknologi informasi terhadap penerapan *e-government* pada lembaga departemen pemerintahan dan lembaga non-pemerintahan menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap penerapan *e-government* pada lembaga departemen pemerintahan dan lembaga non pemerintahan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Misbahuddin Azzuhri (2011) yang berjudul analisis keberhasilan penerapan *e-government* melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi-komunikasi dan sumber daya manusia berkualitas. Menyatakan bahwa secara parsial variabel TIK tidak secara signifikan mempengaruhi variabel keberhasilan penerapan *e-government*.

METODE PENELITIAN / METHODS

Penelitian ini ingin mengetahui apakah ada pengaruh teknologi informasi dan sumber daya manusia terhadap penerapan *e-government* sebagai bentuk pelayanan publik.

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah semua karyawan Bank Mandiri wilayah Asebagus, Besuki, Bondowoso, Maesan, Sukowono, Kalisat, Wonosari, Prajean dengan jumlah kurang lebih 100 karyawan.

Sampel yang diambil adalah karyawan Bank Mandiri yang memakai atau menggunakan sistem *E-government* dalam menyelesaikan tugasnya, yaitu Mikro kredit analisis (MKA), *Teller*, *customer service representative* (CSR), *Mikro Kredit Sales* (MKS).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

- a. Variabel independen yang terdiri dari:
 1. Teknologi Informasi (X₁)
 2. Sumber Daya Manusia (X₂)
- b. Variabel dependen adalah penerapan *e-government* (Y)

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hipotesis yang dikemukakan sebelumnya, maka analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menguji apakah teknologi informasi berpengaruh positif terhadap penerapan *e-government* dan apakah sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap penerapan *e-government* maka digunakan analisis regresi linier berganda sebagai berikut(Husein Umar 2011):

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y : Penerapan *e-government*

a : Konstanta

b_{1,2} : Koefisien regresi, yaitu derajat kemiringan dari garis regresi

X₁ : Teknologi informasi

X₂ : Sumber daya manusia

e : Standar eror

Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh masing-masing variabel terikat (Y) dengan variabel bebas (X) secara individu (parsial). Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan pengujian koefisien regresi parsial (uji-t). Adapun rumusan hipotesisnya sebagai berikut(Mudrajad Kuncoro, 2009):

- a. H₀ : b₁ = 0, berarti variabel teknologi informasi (X₁) dan sumber daya manusia (X₂) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap variabel penerapan *e-government*(Y).
- b. H₀ : b₁ ≠ 0, berarti variabel teknologi informasi (X₁) dan sumber daya manusia (X₂) mempunyai pengaruh positif

terhadap variabel penerapan *e-government* (Y).

Pengujian uji-t dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 (5%). Untuk menentukan besarnya t_{hitung} digunakan rumus sebagai berikut (Mudrajad Kuncoro, 2009):

$$t_{hitung} = \frac{b_1}{S_b}$$

Dimana:

b_1 = koefisien regresi dari X_1, X_2, \dots, X_k

S_b = standar deviasi dari b_1, b_2, \dots, b_k

Kriteria yang digunakan adalah:

- Apabila t_{hitung} lebih besar atau sama dengan t_{tabel} H_0 ditolak dan H_a diterima. Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel bebas secara parsial mampu menjelaskan variasi pada variabel dependennya.
- Apabila t_{hitung} lebih kecil atau sama dengan t_{tabel} H_0 diterima dan H_a ditolak. Kondisi ini menunjukkan bahwa variabel bebas secara parsial tidak mampu menjelaskan variasi pada variabel dependennya.

HASIL PENELITIAN / RESULTS

Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pengujian instrumen penelitian diketahui nilai signifikansi untuk semua butir pertanyaan memiliki *level of significance* lebih kecil dari 0,05 sehingga instrumen penelitian untuk ini valid dan memenuhi syarat untuk diolah lebih lanjut sebagai instrumen penelitian. Dan nilai *Cronchbach's Alpha* dari masing-masing variabel penelitian lebih dari 0,5, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk menyusun variabel-variabel tersebut adalah reliabel.

Tabel. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel *E-Government*

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
Pertanyaan 1	0,480**	0,005	Valid

Pertanyaan 2	0,661**	0,000	Valid
Pertanyaan 3	0,641**	0,000	Valid
Pertanyaan 4	0,754**	0,000	Valid
Pertanyaan 5	0,520**	0,002	Valid
Pertanyaan 6	0,577**	0,001	Valid
Pertanyaan 7	0,609**	0,000	Valid
Pertanyaan 8	0,548**	0,001	Valid

Sumber: Output SPSS

Keterangan: ** Valid pada taraf signifikansi 0,01

* Valid pada taraf signifikansi 0,05

Dari tabel 4.8 dapat diketahui nilai signifikansi untuk semua butir pertanyaan memiliki *level of significance* lebih kecil dari 0,05 sehingga instrumen penelitian untuk variabel *E-Government* ini valid dan memenuhi syarat untuk diolah lebih lanjut sebagai instrumen penelitian.

Tabel. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	<i>Cronchbach's Alpha</i>	Keterangan
Teknologi Informasi (X_1)	0,579	Reliabel
Sumber Daya Manusia (X_2)	0,632	Reliabel
<i>E-Government</i> (Y)	0,745	Reliabel

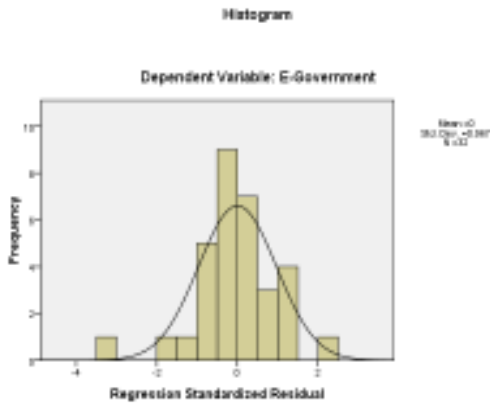
Sumber: Output SPSS

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.9 diketahui nilai *Cronchbach's Alpha* untuk variabel teknologi informasi adalah sebesar 0,579, variabel sumber daya manusia sebesar 0,632, dan penerapan *E-Government* sebesar 0,745. Nilai *Cronchbach's Alpha* dari masing-masing variabel penelitian lebih dari 0,5, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang

digunakan untuk menyusun variabel-variabel tersebut adalah reliabel.

Uji Normalitas Data

Hasil uji normalitas data dengan analisis grafik uji normalitas histogram dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Pada gambar diatas dapat disimpulkan bahwa grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	VIF	Keterangan
Teknologi Informasi (X ₁)	1,023	Non-Multikolinieritas
Sumber Daya Manusia	1,023	Non-Multikolinieritas

Tabel. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Stand. Error	t-hitung	t-tabel	Sig.
X ₁	0,567	0,275	2,058	2,045	0,049
X ₂	0,516	0,232	2,222	2,045	0,034

Output SPSS

Konstanta	F hitung	F tabel	R	R ²	Sig.
2,362	5,401	3,33	0,521	0,721	0,010

Output SPSS

Dari data analisis regresi linier berganda seperti yang ditunjukkan pada tabel diatas, dapat dirumuskan suatu persamaan

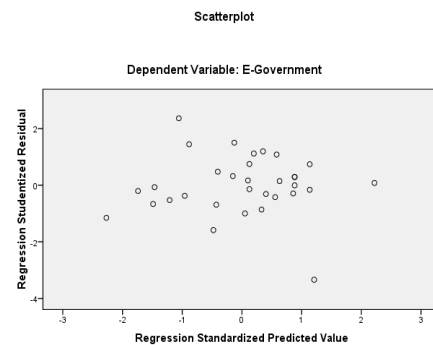
(X ₂)		
-------------------	--	--

Sumber: Output SPSS (Lampiran 9)

Dari tabel 4.10 diatas, hasil uji multikolinieritas menunjukkan nilai VIF berada disekitar angka 1 (diantara nilai 0,1 sampai 10), hal ini menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi gejala *multikolinieritas*.

Uji Heterokedastisitas

Dari gambar 4.3 dibawah ini terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas ataupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi *heterokedastisitas* pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kinerja individu berdasarkan masukan variabel independennya yaitu teknologi informasi dan sumber daya manusia.



Pengujian Hipotesis

regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = 2,362 + 0,567X_1 + 0,516X_2 + e$

Dari persamaan tersebut dapat diketahui besarnya konstanta yaitu sebesar 2,362. Hal ini menyatakan bahwa jika tidak terdapat variabel independen maka besarnya penerapan *e-government* perusahaan adalah 2,362. Koefisien korelasi teknologi informasi (X_1) bertanda positif sebesar 0,567 menyatakan bahwa kenaikan sebesar 1% teknologi informasi akan menyebabkan kenaikan *e-government* sebesar 56,7%, sedangkan variabel lain diasumsikan tetap. Hal ini berarti bahwa semakin besar teknologi informasi maka semakin besar pula penerapan *e-government*. koefisien sumber daya manusia (X_2) bertanda positif sebesar 0,516, menyatakan bahwa kenaikan 1% sumber daya manusia akan menyebabkan kenaikan penerapan *e-government* sebesar 51,6%, sedangkan variabel lain diasumsikan tetap. Hal ini berarti bahwa semakin besar sumber daya manusia maka semakin besar pula penerapan *e-government*.

Berdasarkan analisis uji t dapat diketahui besarnya koefisien determinasi $R^2 = 0,721$, hal ini menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada penerapan *e-government* sebesar 72,1% dipengaruhi oleh teknologi informasi dan sumber daya manusia, sedangkan sisanya yaitu 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain. Dari tabel 4.11 hasil hipotesis pertama menunjukkan tingkat signifikansi 0,049 lebih kecil dari 0,05 ($< 0,05$) sehingga variabel teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan *e-government*. Hipotesis yang kedua menunjukkan tingkat signifikansi 0,034 lebih kecil dari 0,05 ($< 0,05$) sehingga variabel sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan *e-government*.

PEMBAHASAN / DISCUSSION

Dari berbagai macam tahap uji statistik yang dilakukan, maka dapat disajikan dalam beberapa analisis dan pembahasan yang meliputi:

Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Penerapan *E-Government*

Dari tabel 4.11 diatas nilai t hitung variabel teknologi informasi (X_1) adalah sebesar 2,058 sedangkan nilai t tabel adalah sebesar 2,045. Nilai t hitung lebih besar dibandingkan nilai t tabel, dan nilai signifikansi adalah 0,049 yaitu lebih kecil jika dibandingkan dengan $\alpha = 5\%$ dan dari model persamaan diketahui bahwa koefisien regresi adalah 0,567 dan memiliki nilai positif. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan membuktikan bahwa secara parsial variabel teknologi informasi (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan *e-government* sebagai bentuk pelayanan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Albarda (2006) yang menyatakan bahwa implementasi teknologi informasi dalam kegiatan organisasi, baik itu dalam bentuk perusahaan atau organisasi publik / pemerintahan dan dalam bentuk skala kecil maupun skala besar memberikan dampak positif yang signifikan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Junaedi (2005) yang menerangkan bahwa teknologi informasi yang berbasis komputer merupakan alat atau media utama dalam menerapkan dan mengembangkan *e-government*.

Keberhasilan implementasi *e-government* digunakan untuk mengakselerasi peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan publik Bank Mandiri *Micro Business Cluster* Asembagus selalu memperbaharui informasi setiap saat, memakai perangkat keras dan perangkat lunak yang sesuai untuk pemrosesan informasi yang efektif agar pemakai mengetahui dan puas terhadap sistem informasi, serta memberikan jaminan keamanan teknologi informasi seperti sistem pengamanan (*security system*) yang melekat

pada kartu ATM Bank Mandiri. Kecanggihan infrastruktur teknologi informasi menjadi tolak ukur keberhasilan dalam penerapan *e-government*.

Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Penerapan *E-Government*

Dari tabel 4.11 di atas terlihat bahwa t hitung variabel sumber daya manusia (X_2) adalah sebesar 0,516 sedangkan t tabel adalah sebesar 2,045. Nilai t hitung lebih besar dibandingkan nilai t tabel, dan nilai signifikansi adalah 0,034 yaitu lebih kecil jika dibandingkan dengan $\alpha = 5\%$ dan dari model persamaan diketahui bahwa koefisien regresi adalah 0,516 dan memiliki nilai positif. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan membuktikan bahwa secara parsial variabel sumber daya manusia (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan *e-government* sebagai bentuk pelayanan publik.

Hasil penelitian ini didukung oleh Misbahuddin Azzuhri (2011) yang menyatakan bahwa variabel kualitas sumber daya manusia dalam mendesain dan mengelola mempengaruhi keberhasilan penerapan *e-government* secara parsial, hal ini disebabkan oleh website mudah dipahami dan dapat diakses dengan mudah, serta membantu pegawai dalam aktivitas pekerjaan.

Pada Bank Mandiri *Micro Business Cluster* Asebagus penerapan *e-government* sudah bisa diterapkan, hal itu terbukti dengan adanya satuan kerja yang tersentral dan solid, dalam arti bahwa ada team yang menjadi tempat bertanya dan problem solver dari aktivitas pemerintahan maupun publik dalam penerapan *e-government*, terutama semua hal yang terkait dengan teknologi informasi. Hal inilah yang merupakan salah satu faktor yang menjadikan variabel sumber daya manusia berpengaruh terhadap penerapan *e-government*.

Dalam meningkatkan kualitas SDM, Bank Mandiri *Micro Business Cluster* Asebagus melakukan pelatihan yang didesain untuk meningkatkan keterampilan teknis, administratif dan interpersonal. Keterampilan dan pengembangan ini dapat meningkatkan nilai sumber daya manusia yang dimiliki oleh Bank Mandiri *Micro Business Cluster* Asebagus. Serta mengoptimalkan produktifitas pekerjaan karyawan dengan membaginya keberbagai peran dan tugas sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan dan pengembangan *e-government*.

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

Kesimpulan

Variabel teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan *e-government*. Semakin canggih sistem yang dijalankan oleh karyawan Bank Mandiri maka semakin baik penerapan *e-government* dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas. Dengan kata lain teknologi informasi yang diterapkan memiliki pengaruh positif terhadap pemberian jasa publik.

Variabel sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan *e-government*. Semakin tinggi kualitas SDM yang dimiliki karyawan Bank Mandiri maka semakin baik penerapan *e-government* Bank Mandiri dalam memberikan pelayanan publik

Saran

Peneliti selanjutnya dapat merinci faktor lain yang bisa meningkatkan penerapan *e-government* dan melakukan studi empiris dengan variabel yang berbeda atau terjadi penambahan variabel pendukung untuk penerapan *e-government*. Untuk penelitian

selanjutnya disarankan tidak hanya dilakukan pada satu organisasi saja melainkan pada organisasi lain yang telah melakukan penerapan *e-government*, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam meningkatkan pemahaman teknologi informasi dan sumber daya manusia terhadap penerapan *e-government*. Penelitian selanjutnya disarankan dapat melakukan penelitian secara langsung sehingga peneliti mampu mengetahui kondisi yang sebenarnya dalam organisasi, terutama hal-hal yang berkaitan dengan kebijakan organisasi.

Keterbatasan

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah pertama, hanya menggunakan variabel independen teknologi informasi dan sumber daya manusia sebagai faktor yang bisa meningkatkan penerapan *e-government*, untuk itu perlu adanya penambahan variabel. Kedua, hanya menggunakan satu lembaga non-departemen pemerintahan, oleh karena itu penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan. Ketiga, kurangnya keleluasaan peneliti untuk melakukan penelitian langsung terhadap responden, hal ini dikarenakan kebijakan organisasi yang telah ada.

DAFTAR PUSTAKA / BIBLIOGRAPHY

- Albarda. 2006. *Strategi Implementasi Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Tata Kelola Organisasi (IT - Governance)*. <http://albar@lss.ee.itb.ac.id.pdf>. Desember 2012.
- Al-kasswina, Reem okab. 2012. *The of E-Government Role in the Development of Government Accounting Information System*. Journal of Finance and Accounting, Vol 3, No 5, 2012, <http://www.iiste.org/Journals/index.php/RJFA/article/view/2122/2103>. Januari 2013.
- Andi Lesmana. 2012. *Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Mandiri (persero) Tbk di Bagian Retail dan Consumer Risk Group*. Magister Manajemen, Universitas Gunadarma, www.gunadarma.ac.id/library/articles/postgraduate/management/Perbankan/91204009.pdf. Februari 2013.
- Bambang Dwi Anggono. 2006. *Urunan project E-government Kolaborasi Pengembangan E-government Nasional Persepektif Otonomi Daerah*. http://e_governance.co.id. Desember 2012.
- Bodnar, George H., and Hopwood, William S. 2004. *Sistem Informasi Akuntansi*, edisi 9, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Dina Puspita. 2006. *Pengaruh Kepercayaan dan Sistem Teknologi Informasi Baru terhadap Kinerja Individual*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Fitria Dharma. 2006. *Pengaruh Structural Assurance dan Perceived Reputation terhadap Trust Pengguna Internet Di Sistem E-Commerce*. SNA 9, Universitas Lampung, Padang.
- Herlina Krisdiana. 2004. *Analisis Pengaruh Kemampuan Pemakai, Penerimaan, dan Pemanfaatan Sistem Informasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Ketidakpastian Lingkungan sebagai Variabel Moderasi*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multi Variate dengan Program SPSS*. BP Undip, Semarang.
- Jogiyanto H.M. 1994. *Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer*. BPFE, Yogyakarta.
- Junaedi. 2005. *E-government dalam Bingkai Reformasi Administrasi Publik Menuju Good Governance*. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik. Volume 9, Nomor

- 1, Mei 2005, Program Pasca Sarjana universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Kumpulan Skripsi Akuntansi. 2003. *Penerapan Akuntansi Sumber Daya Manusia pada Perusahaan Bentoel Internasional Investama, Tbk.* Universitas Brawijaya Malang.
- Misbahuddin Azzuhri. 2011. *Analisis Keberhasilan Penerapan E-government Melalui Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi – Komunikasi dan Sumber Daya Manusia Berkualitas.* Jurnal Aplikasi Manajemen, Volume 9 Nomor 1, Januari 2011, Universitas Brawijaya Malang, Desember 2013.
- Mudrajad Kuncoro, Ph.d. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi.* Edisi Ketiga, Erlangga, Jakarta.
- Nur Indriantoro, & Bambang Supomo, M.Si, Ak. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen.* Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Prameswari dan Dika Sukma. 2009. Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Pahlawan Semarang). Thesis, Universitas Diponegoro, eprints.undip.ac.id/24200/1/Dika_Sukma_Prameswari.pdf. Februari 2013.
- Presiden Republik Indonesia. 2003. *Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan E-government.* <http://www.dgb.ui.ac.id/reker.dgb.htm>. Desember 2013.
- Presiden Republik Indonesia. RUU tentang Pelayanan Publik. RUU Pelayanan Publik, Pdf.
- Singgih Santoso. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parameter.* PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian Bisnis.* Alfabeta, Bandung.
- Williams & Sawyer. 2007. Using Information Technology terjemahan Indonesia. Penerbit Andi. Yogyakarta.