

**PENGUKURAN DAN PENILAIAN TAHAP KEPUASAN RAKYAT YANG  
MENGUNAKAN SISTEM E KERAJAAN: SATU TINJAUAN LITERATUR**  
**MEASURING AN EVALUATING THE LEVEL OF PEOPLE SATISFACTION IN USING THE E-  
GOVERNMENT SYSTEM: A SURVEY FROM LITERATURE**

*SITI HAJAR MOHD IDRIS, HASMIAH KASIMIN, NORAIDAH SAHARI*

**ABSTRAK**

Perlaksanaan e Kerajaan diperingkat global telah membawa perubahan drastik baik dari aspek tanggapan, jangkaan dan harapan dalam perkhidmatan awam. Ia tidak hanya menjanjikan transaksi tanpa kertas tetapi turut membawa kepada peningkatan penglibatan dan hubungan dua hala antara rakyat dan kerajaan, peningkatan dalam penyaluran perkhidmatan yang berkualiti dan penyediaan sistem penyampaian yang cekap dan efektif. Namun demikian, timbul pelbagai isu yang perlu di ambilkira dalam penyediaan perkhidmatan tersebut terutamanya dari perspektif rakyat yang menggunakannya. Kajian-kajian lepas menuntut supaya perkhidmatan e-Kerajaan lebih berpusatkan rakyat (*user centric*). Seterusnya pengukur prestasi menjadi satu keperluan untuk menilai sejauh mana kejayaan perkhidmatan ini. Tahap kepuasan rakyat terhadap perkhidmatan boleh diambil sebagai satu indikator prestasi yang baik. Dengan ini, lompangan antara apa yang disediakan dan apa yang diperlukan mampu diperhalusi supaya penggunaan perkhidmatan ini berterusan meningkat di kalangan rakyat.

**ABSTRACT**

The implementation of e-government at the global level has brought drastic change in various only aspects, especially in the perception, expectation and hope of the public services. It does not only promise paperless transactions but it also brings about increment in the number of participation and the two-way relationships between the people and the government, as well as the increment in distributing the quality services and providing efficient and effective delivery system. However, a number of issues have risen in the process of providing this service, particularly from the perception of the people who may use it. Previous studies have suggested that the e-government services should be user-centric. Therefore a performance measurement is required to evaluate the achievement of this service. The level of people satisfaction in using the service could be taken as one of good performance indicators. Hence, the gap between what is provided and what is needed could be tackled in detail, so that there will be a continuous increase in the number of people using the services.

**PENGENALAN**

Kecanggihan teknologi telah mentransformasikan kerajaan di dunia dengan bermulanya era e Kerajaan (Bozeman & Bretschneider, 1986). Era baru ini telah membawa kepada beberapa perubahan ketara. Secara umumnya, pelaksanaan sistem e Kerajaan menjanjikan tiga kebaikan iaitu peningkatan penglibatan dan hubungan dua hala antara rakyat dan kerajaan, peningkatan dalam penyaluran perkhidmatan yang berkualiti dan penyediaan sistem *delivery* yang cekap dan efektif. Sebagai contoh, perkhidmatan kerajaan kini mampu di perolehi oleh rakyat mengikut kesesuaian masa mereka sendiri, tanpa batas waktu yang hanya terhad kepada waktu bekerja (West, 2004). Kerjasama antara agensi lebih mudah berlaku untuk memastikan sebarang keputusan tidak memakan masa yang panjang untuk di capai. Kerenah birokrasi yang sering menjadi ciri utama terhadap perkhidmatan awam turut dapat dikurangkan. Fokus perkhidmatan adalah kepada rakyat, komuniti perniagaan, penjawat awam dan agensi kerajaan.

Perlaksanaan e-Kerajaan turut mampu meningkatkan kecekapan, yang seterusnya membawa kepada penjimatan dalam tanggungan pengoperasian perkhidmatan awam. Jangkaan penjimatan dianggarkan \$110 billion di Amerika Syarikat dan 144 billion Pounds di Eropah (Symonds, 2000). Namun demikian, isu berbangkit ialah pencapaian ini hanya boleh berlaku dalam suasana dimana penggunaan

perkhidmatan tersebut adalah di peringkat optimum. Untuk mencapai penggunaan diperingkat skala yang besar, perkhidmatan tersebut perlu peka dengan kehendak rakyat, dengan kata lain berorientasikan rakyat. Keadaan sambutan dari pihak pengguna yang berada pada tahap yang rendah menyebabkan kelewatan mencapai tahap penggunaan pada tahap 'critical mass'. Keadaan ini boleh mengurangkan faedah yang boleh di dapati dari perkhidmatan berbanding kos pelaburan yang telah di buat (Norris dan Moon, 2005). Keadaan kemajuan teknologi yang pesat menjadikan kerugian faedah ini berterusan apabila sistem perlu dipertingkatkan sebelum faedah sepenuhnya diperolehi.

Kajian lepas menunjukkan perkembangan pesat pembangunan eKerajaan tidak seiring dengan kadar perkembangan sambutan pengguna awam untuk menggunakannya. Penerimaan dan penggunaan adalah sangat terhad di kebanyakan negara (Bertot dan Jaeger, 2008, Ebbers et al, 2008). Ini seterusnya menjadi antara faktor pelemab kepada pembangunan eKerajaan yang dilihat sebagai kaedah alternatif terbaik dalam meningkatkan mutu perkhidmatan pentadbiran awam (Jaeger, 2003, Bekkers dan Homburg 2007).

Kejayaan dalam pelaksanaan eKerajaan seterusnya dapat di lihat dari *the extensiveness of the gap* yang wujud antara perkhidmatan yang diberi dan perkhidmatan yang diperlukan (Duncan Aldrich et al ,2002). Wujud keperluan untuk menilai eKerajaan supaya kehendak agensi pemberi perkhidmatan dan rakyat dapat diselaraskan dan dipenuhi dengan kadar yang segera. Masalah tahap penggunaan sistem eKerajaan yang kurang mememuaskan telah di beri perhatian dalam literatur (Titah dan Barki, 2006, Heeks dan Bailur, 2007). Kritik menyebut bahawa strategi untuk membangunkan eKerajaan sangat terarah kepada *supply side factors* ( Bertot dan Jerger, 2006). Senario ini adalah sangat jelas kerana perkhidmatan e Kerajaan di peringkat awal tertumpu kepada mentransformasikan perkhidmatan yang telah di sediakan kepada versi elektronik dengan rekabentuk sistem yang dipengaruhi oleh keghairahan dalam penggunaan teknologi terkini. Dalam proses tersebut, keperluan dan pandangan pengguna langsung tidak di ambilkira dan ini seterusnya dikenal pasti sebagai satu kelemahan yang perlu diperbaiki (Peterson dan Noordman, 2008, Shedler dan Summermatter, 2007).

Kajian lepas seterusnya mencadangkan pentingnya meningkatkan pembangunan eKerajaan kearah eKerajaan yang berorientasikan pengguna. Heteroginiti dalam populasi pengguna itu sendiri menunjukkan pendekatan yang berbeza diperlukan untuk setiap kumpulan yang berbeza, bersesuaian dengan kehendak dan keperluan masing-masing (Bicking, Janssen dan Wimmer, 2006). Jika langkah ini dilaksanakan, objektif utama pembentukan eKerajaan iaitu meningkatkan kecekapan kerajaan dalam memberi perkhidmatan kepada rakyat akan terhasil.

Ini bermakna penilaian perlu dilakukan bukan hanya dari aspek penawaran tetapi turut mencakupi aspek permintaan. Dari perspektif permintaan, salah satu indikator yang boleh memberi petunjuk terhadap sejauhmana lompangan yang wujud antara apa yang di beri dan apa yang diperlukan ialah tahap kepuasan rakyat terhadap perkhidmatan eKerajaan. Dengan mengenalpasti tahap kepuasan ini, langkah langkah boleh diambil untuk meningkatkan lagi mutu perkhidmatan dan seterusnya munafaat yang diperolehi dari pelaksanaan e Kerajaan.

Dengan itu, fokus kertas ini ialah untuk membuat tinjauan berkaitan kajian lepas mengenai fasa perkembangan literatur berhubung e Kerajaan, rasional kepada keperluan mengukur perkhidmatan tersebut dan seterusnya , metodologi yang diguna pakai dalam mengkaji isu tersebut.

## **e-KERAJAAN DAN RASIONAL UNTUK MENGUKUR TAHAP KEPUASAN**

Keghairahan pelaksanaan e Kerajaan secara umumnya disokong oleh perkembangan pesat bidang ICT. Rajah 1 merumuskan fasa perkembangan dalam kajian e Kerajaan. Di awal pelaksanaannya, para pengkaji berhadapan cabaran dalam memberi definisi yang mampu menterjemah e Kerajaan secara menyeluruh, terutama dari aspek skop dan ruang lingkup yang di liputinya Walaupun terdapat variasi dalam definisi yang diberi tetapi majoriti mempunyai maksud yang terarah kepada satu domain yang sama.

Variasi dalam definisi dipengaruhi oleh keperluan dan matlamat yang perlu di capai oleh kerajaan masing-masing (Heeks & Bailur ,2007, Relyea , 2002). Dengan perubahan yang sentiasa berlaku dalam teknologi ICT dan digandingkan pula dengan pengaruh senario politik semasa sesebuah negara, definisi e Kerajaan seterusnya turut mengalami perubahan berterusan supaya ianya sentiasa relevan (P. Verdegem & G. Verleye (2009). Jadual 1 menunjukkan kebelbagaian dalam mendefinisikan e Kerajaan.

Secara umum, definisi yang di terima pakai oleh sebilangan besar pengkaji ialah

*government use of information communication technologies to offer for citizens and businesses the opportunity to interact and conduct business with government by using different electronic media such as telephone touch pad, fax, smart cards, self-service kiosks, e-mail / Internet, and EDI. It is about how government organizes itself: its administration, rules, regulations and frameworks set out to carry out service delivery and to co-ordinate, communicate and integrate processes within itself* (Almarabeh & Abu Ali, 2010).

Berpandu kepada definisi, beberapa objektif dapat dicapai

- Rakyat mendapat perkhidmatan yang lebih baik daripada kerajaan
- *Citizen empowerment* melalui maklumat yang lebih mudah di akses
- Kerajaan yang lebih cekap. Ini tercapai dengan peningkatan dalam kualiti perkhidmatan yang di beri dan mendapat pulangan yang lebih baik dari *key policy areas* (Relyea, 2002).
- Meningkatkan interaksi antara kerajaan dan rakyat (G2C), kerajaan dan perniagaan (G2B) dan hubungan antara agensi (G2G) yang lebih telus, mudah dan beroperasi pada tahap penjimatan tertinggi (Bekkers & Zouridis, 1999; Heeks, 2003; Prins, 2001).
- Hubungan dua hala yang baik antara kerajaan dan rakyat.

Kematangan dalam e-Kerajaan seterusnya di nilai dan di kategorikan kepada beberapa fasa pertumbuhan bergantung kepada ciri dan keupayaan sistem e Kerajaan tersebut (Layne & Lee, 2001). *Technology Enactment Framework* (Fountain, 2001) menjelaskan tahap 1 adalah tahap terendah yang mana sistem hanya mampu menyediakan maklumat. Tahap 2 menyediakan interaksi sehalu di mana borang borang boleh diperolehi atas talian. Tahap seterusnya melibatkan interaksi dua hala di mana perkhidmatan boleh di hantar atas talian dan verifikasi terhadap pengguna talian turut boleh dilakukan. Tahap 4 dan 5 tercapai apabila kesemua perkhidmatan mampu diperolehi atas talian (tanpa kertas) dan kematangan adalah diperingkat optimum pada tahap ini.

Namun demikian, untuk mencapai tahap kematangan diperingkat tinggi, maklum balas dan respon daripada rakyat terhadap perkhidmatan e Kerajaan itu sendiri merupakan satu pendekatan yang mesti diambil. Kerajaan tidak boleh lagi memandang sebelah mata tentang isu-isu yang berbangkit yang dihadapi oleh rakyat berkaitan perkhidmatan tersebut. Penilaian perkhidmatan yang menyeluruh tidak hanya boleh tertumpu kepada kecanggihan teknologi yang digunakan, iaitu dari aspek penyedia perkhidmatan yang turut disebut *the supply side*. Penilaian boleh dilakukan keatas tiga perkara utama iaitu sejauhmana keupayaannya berfungsi seperti yang diperlukan dan kemampuannya untuk memenuhi tuntutan seperti yang diperlukan (Bertot & Jaeger, 2006). Kedua ialah keupayaan rakyat untuk menggunakannya, dan ketiga ialah kemudahan untuk mengakses perkhidmatan terutamanya dikalangan rakyat yang mempunyai kekurangan dari aspek fizikal, kewangan dan seumpamanya. Kesimpulannya, pendekatan e Kerajaan perlu memberi penekanan kepada perkhidmatan yang berorientasikan rakyat. Sambutan penggunaan oleh rakyat boleh dilihat dari tiga aspek utama iaitu tahap kepuasan pengguna terhadap penggunaan eKerajaan, sejauhmana sistem memenuhi keperluan pengguna dan sejauh mana system ditentukan oleh pengguna (eUser, 2004).

Kajian berkaitan kepuasan pengguna mendapati wujudnya hubungan di antara sikap (attitude) dan persepsi pengguna terhadap perkhidmatan elektronik. Pertimbangan secara menyeluruh yang mengambilkira aspek permintaan dan penawaran dalam menilai tahap kepuasan tersebut adalah menjadi satu syarat yang penting (eUser, 2004). Syarat ini memerlukan pemacu dan pengekang kepada eKerajaan dikenal pasti. Sebagai contoh, akses dan takat penggunaan (usability) yang terhad akan memberi persepsi negatif terhadap perkhidmatan e Kerajaan (Jaeger dan Bowman, 2005).

Tahap kepuasan sering dijadikan kayu pengukur kepada prestasi (performance) (Kelly dan Swindell, 2002). Prestasi ini secara tersiratnya dapat menjadi pemangkin bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan dan seterusnya meningkatkan taat setia (loyalty) kepada perkhidmatan yang di sediakan. Ini dapat memastikan rakyat turut menggunakan perkhidmatan secara berulang (repeated usage). Ini kerana jangkaan dari rakyat memerlukan kerajaan menyediakan perkhidmatan sehebat entiti komersial walau pun ia tidak berorientasikan untung (Reynold & Regio, 2001).

Namun demikian, petunjuk yang lebih tekal memerlukan pembentukan satu model dinamik yang mana pengiraan kepuasan perlu dilakukan secara berterusan. Ini termasuk semasa menggunakan aplikasi atau setelah menggunakan aplikasi tersebut. Pengguna yang mempunyai kepuasan yang tinggi akan mempunyai kemungkinan besar untuk menggunakan aplikasi itu semula. Penggunaan yang berulang ini

seterusnya boleh dijadikan sebagai salah satu indikator kepada tahap kepuasan pengguna (Muylle, Moenaert dan Despontin, 2003). Indikator ini bertambah baik jika pengguna mula beralih dari menggunakan perkhidmatan manual ke penggunaan atas talian. Jika kesemua perkhidmatan telah disalurkan atas talian dan pengguna tidak lagi mempunyai pilihan, indikator ini menjadi kritikal dalam mengisi lapangan (gap), yang wujud untuk seterusnya meningkatkan untuk perkhidmatan tersebut.

## TEORI, KONSEP DAN METODOLOGI YANG DIGUNAKAN

Menurut Heeks & Bailur (2007), kajian berkaitan e Kerajaan boleh dikategorikan kepada enam iaitu kajian yang berasaskan teori iaitu menggunakan satu teori tertentu dengan mengaplikasikan kepada isu atau menguji teori tersebut. Kategori kedua adalah kajian yang berasaskan kerangka (framework) di mana satu kerangka di bangunkan daripada satu kumpulan teori-teori yang relevan. Kategori ketiga ialah kajian yang berasaskan model di mana pengkaji membentuk model tanpa menggunakan satu kerangka teori yang kukuh. Kajian yang memberi tumpuan kepada teknik di kategorikan sebagai kajian yang berasaskan skema. Kajian berasaskan konsep pula menggunakan konsep sebagai idea untuk menganalisis. Jika kajian terfokus kepada satu set kategori seperti yang terdapat dalam kajian penilaian tahap kematangan perkhidmatan e kerajaan, ia di kategorikan sebagai kajian berasaskan kategori. Kategori terakhir ialah apabila kajian hanya menyediakan data dan idea. Kategori ini ialah kajian tidak berasaskan kerangka (Non-framework-based work). Heeks & Bailur (2007) menganalisis 84 artikel yang diterbitkan dalam jurnal berwasit dan mendapati hanya satu yang berasaskan teori, manakala separuh daripadanya berasaskan framework atau model.

Secara umumnya, kaedah pengumpulan data bagi kajian berkaitan eKerajaan terbahagi kepada dua peringkat. Di peringkat permulaan, survei adalah bersifat kualitatif. Pada peringkat ini, tujuan kajian lebih bersifat *explorative*. Ini bermakna pungutan data diambil dari sampel *n* yang kecil yang bersifat heterogenous. Sampel distratakan secara homogenous yang seterusnya menggambarkan populasi sebenar. Teknik pengumpulan data ialah dengan melakukan temubual yang dirakam secara audio atau visual. Di peringkat kedua pula survei lebih bersifat kuantitatif. Sampel *n* yang diambil perlu besar. Teknik pensampelan berstrata berbilang peringkat mengikut kawasan-umur-gender digunakan. Kaedah pengumpulan data adalah melalui soal selidik temubual atau soalselidik dalam talian. Heeks & Bailur (2007) mendapati hanya terdapat dua kajian yang menghuraikan teknik pensampelan dan pemungutan data yang baik dan boleh divalidasikan. Kelemahan berpunca daripada penghuraian yang lemah daripada pihak penulis.

Pendekatan yang berorientasikan pengguna seharusnya mengambilkira dua domain utama iaitu penerimaan pengguna (user acceptance) dan kepuasan pengguna (user satisfaction). Ini kerana kebanyakan kajian mendapati wujud hubungan yang penting antara attitude dan persepsi dalam menggunakan perkhidmatan eKerajaan. Namun demikian, persepsi negatif boleh terbentuk jika wujud halangan untuk menggunakan perkhidmatan tersebut, sebagai contoh akses kepada kemudahan ICT (eUser, 2004). Model yang menggarap kesemua ini dilihat lebih dinamik dan menyeluruh. Wujud juga hubungan antara akses, pengalaman dan mod teknologi yang didapati lebih kuat pengaruhnya dari faktor sosiodemografi (Van Dijk et. al., 2008).

Pendekatan teori yang digunakan dalam mengukur teori kepuasan adalah pelbagai. Namun demikian kebanyakan kajian mengguna pakai integrasi antara teori teori di bawah untuk menggarap secara menyeluruh kesemua aspek yang mempengaruhi tahap kepuasan. Model Penerimaan (Acceptance Model) membangkitkan persoalan mengapa dan bagaimana manusia menyesuaikan diri kepada teknologi maklumat baru. Teori yang digunakan untuk menghuraikan model ini termasuklah *Diffusion of Innovations* (Rogers, 2003) yang mengambil pendekatan dan pemikiran daripada aspek sosio psikologi dan memberi fokus kepada penentu attitude. Percambahan dari teori ini ialah Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model-TAM) (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989) dan Social Cognitive Theory (Bandura, 2002). *Domestication theory* (Silverstone & Haddon, 1996) yang didasarkan daripada *Social Shaping of Technology theories* (Lievrouw, 2006) merupakan salah satu konsep yang penting. Ia mengambil pendekatan dari aspek sosiologi dengan memberi penekanan tentang penggunaan teknologi baru dalam kehidupan harian.

Rajah 2 dibangunkan dengan menggunakan pendekatan psikologi sosial dan *intention based model*, di mana penggunaan merupakan pembolehubah yang ditentukan oleh niat untuk menggunakan teknologi tersebut (P. Verdegem & G. Verleye, 2009). Di peringkat awal, pengetahuan tentang kewujudan

perkhidmatan awam secara elektronik (*awareness*) mesti wujud dikalangan rakyat. Pengetahuan ini seterusnya mencetuskan naluri samada akan menggunakan sistem atau bercadang untuk menggunakannya (*intentions to use*). Ini boleh di ambilkira sebagai penilaian tahap awal. Akses (*access*) mencerminkan gelagat sebenar pengguna setelah mengetahui tentang wujudnya perkhidmatan. Peringkat dimana pengguna mempunyai niat untuk mengguna dan telah pun mendapat akses kepada perkhidmatan tersebut (*usage*) akan membawa kepada kepuasan.

Dimensi yang diukur termasuklah sejauhmana perkhidmatan atas talian dapat digunakan (*utility*), berfungsi seperti yang diperlukan baik dari aspek teknologi atau ketepatan maklumat (*reliability*), kecekapan iaitu kemudahan untuk mengakses maklumat (*efficiency*), kemampuan perkhidmatan untuk memenuhi keperluan setiap individu rakyat (*customization*) dan fleksibel supaya perkhidmatan lebih terarah kepada memenuhi kehendak rakyat yang menggunakannya (*flexibility*) (Abhichanda dan Horan, 2006). Terdapat juga pengkaji yang menambah kepercayaan (Welch, Hinnan et. al., 2003), kualiti (Kyriazopoulos et. al., 2007, Spreng dan Mckoy, 1996) privasi dan sekuriti (Miyazaki and Fernandez, 2001, Bélanger et. al., 2002) yang merupakan dimensi penting dalam pengukuran tahap kepuasan.

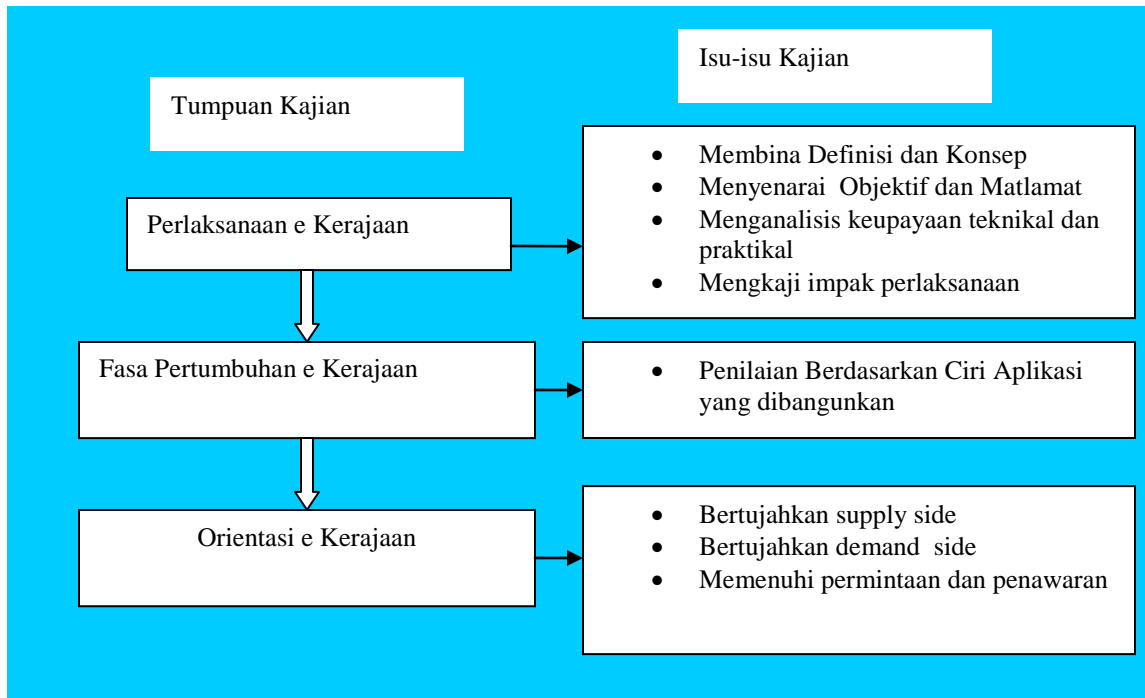
## RUMUSAN

Kertas ini adalah tinjauan awal literatur berkaitan tahap kepuasan perkhidmatan eKerajaan. Kepentingan menilai dan mengukur adalah penting kerana tahap kepuasan boleh diambil sebagai indicator untuk melihat sejauhmana perkhidmatan ini bakal digunakan secara *extensive* oleh rakyat. Dengan mengenal pasti tahap kepuasan perkhidmatan, peningkatan dalam kualiti dapat ditingkatkan dengan mengisi lompangan yang wujud antara apa yang disediakan dengan apa yang diperlukan.

## RUJUKAN

- Bekkers, V., & Homburg, V. 2007. The myths of E-Government: Looking beyond the assumptions of a new and better government. *The Information Society*, 23(5), 373–382.
- Bertot, J. C., McClure, C. R., & Jaeger, P. T. 2008. The impacts of free public Internet access on public library patrons and communities. *Library Quarterly*, 78, 285-301.
- Bertot, J. C., & Jaeger, P. T. 2008. The e-government paradox: Better customer service doesn't necessarily cost less. *Government Information Quarterly*, 25, 149-154.
- Bertot, J. C., & Jaeger, P. T. 2006. User-centered e-government: Challenges and benefits for government websites. *Government Information Quarterly*, 23(2), 163-168.
- Bicking, M., Janssen, M., & Wimmer, M. 2006. Scenarios for governments in 2020 : Towards a roadmap for future E-Government research in Europe. In P. Cunningham & M. Cunningham (Eds.), *Exploiting the knowledge economy: Issues, applications and case studies* (pp. 407–415). Amsterdam: IOS Press.
- Ebbers, W. E., Pieterse, W. J., & Noordman, H. N. 2008. Electronic government : Rethinking channel management strategies. *Government Information Quarterly*, 25(2), 181–201.
- Heeks, R., & Bailur, S. (2007). Analyzing E-Government research : Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. *Government Information Quarterly*, 24(2), 243–265.
- Jaeger, P. T. 2003. The endless wire: E-Government as global phenomenon. *Government Information Quarterly*, 20(4), 323–331.
- Muyllle, S., Moenaert, R., & Despontin, M. 2004. The conceptualization and empirical validation of web site user satisfaction. *Information and Management*, 41(5), 543–560.
- Norris, D. F., & Moon, M. J. 2005. Advancing E-Government at the grassroots: Tortoise or hare? *Public Administration Review*, 65(1), 64–75.
- Pieterse, W., & Ebbers, W. 2008. The use of service channels by citizens in the Netherlands : Implications for multi-channel management. *International Review of Administrative Sciences*, 74(1), 95–110.
- Schedler, K., & Summermatter, L. 2007. Customer orientation in electronic government: Motives and effects. *Government Information Quarterly*, 24(2), 291–311.
- Titah, R., & Barki, H. 2006. E-Government adoption and acceptance : A literature review. *International Journal of Electronic Government Research*, 2(3), 23–57.

RAJAH 1 : Fasa Perkembangan Kajian e Kerajaan

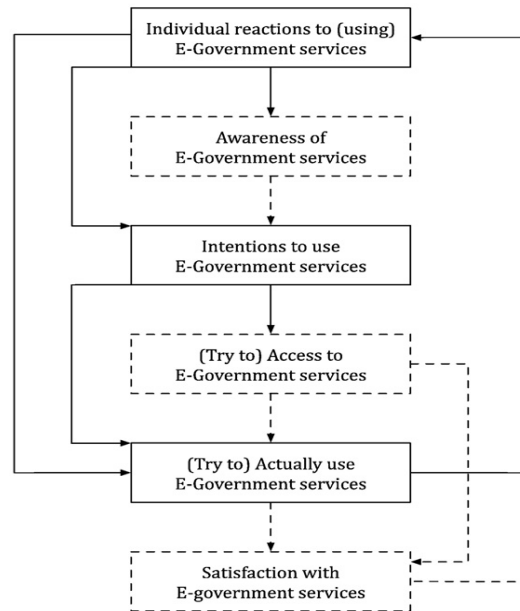


Sumber : Penulis

JADUAL 2 : Definisi e Kerajaan

Definisi :	Sumber	Tahun
Penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi terutamanya internet sebagai alat untuk membentuk kerajaan yang lebih baik.	OECD	2003
Kemudahan penghantaran maklumat dan perkhidmatan berkaitan kerajaan secara dalam talian samada melalui internet atau <i>digital means</i> yang lain	West	2004
Penggunaan teknologi maklumat ( seperti <i>World Area Networks</i> , internet, <i>mobile computing</i> ) oleh agensi kerajaan yang mempunyai keupayaan untuk mentransformasikan hubungan dengan rakyat, perniagaan, dan pihak lain yang membantu melaksanakan polisi kerajaan.	World Bank	2010
E Kerajaan adalah pengeluaran dan penyaluran perkhidmatan kerajaan dengan mengaplikasikan teknologi IT, digunakan untuk memudah dan meningkatkan mutu transaksi antara kerajaan dengan rakyat, perniagaan dan antara agensi kerajaan is the	Sprecher,	2000

RAJAH 2: Percambahan Konsep Bagi Model Penerimaan dan Kepuasan Pengguna



Sumber : Verleye & Verdegem, 2009