

Pengaruh Hubungan Antara Government E-Readiness dan Citizen E-Readiness Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Rossi Adi Nugroho¹, Cris Kuntadi²

¹Program Studi Magister Akuntansi, Perbanas Institute, e-mail: rossiadinugroho@gmail.com

²Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, e-mail: cris.kuntadi@dsn.ubharajaya.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received 30 September 2023

Received in revised form 2 November 2023

Accepted 10 November 2023

Available online 1 Desember 2023

ABSTRACT

The level of tax compliance has been a concern of researchers and governments for decades. Various efforts have been made by the government in order to increase taxpayer compliance including the use of information and communication technology in service delivery (e-government) but have not yielded optimal results. Various studies and research related to taxpayer compliance and its relationship with e-government have also been carried out but are still focused on e-government services regardless of the level of readiness (e-readiness) of the government itself as a service provider (government e-readiness) or from the community side as service users (citizen e-readiness). Writing this article aims to build a new hypothesis with the variable level of readiness (e-readiness) as a variable that affects government services which will ultimately increase the level of taxpayer compliance. Previous research or relevant research is used to strengthen the theory and phenomenon of the relationship or influence between variables.

Keywords: *Compliance Level, Tax, Government Services, E-government, E-Readiness*

1. Pendahuluan

Penerimaan pajak menjadi salah satu sumber pendapatan negara dan merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan negara. Pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengurangi kesenjangan ekonomi, kemiskinan dan sebagai regulasi yang mengatur jalannya pemerintahan. Di Indonesia, meskipun lonjakan pendapatan pajak selama 10 tahun terakhir telah naik secara signifikan, namun masih banyak pihak yang melihat bahwa optimalisasi bidang perpajakan masih perlu ditingkatkan. *Organisation for Economic Co-operation and Development* atau OECD (2020), menyebut bahwa Indonesia berada di urutan tiga terbawah dengan proporsi yang kecil. Dimana, Urutan pertama ada Nauru dengan persentase rasio 47,5% yang merupakan negara kecil yang sangat kaya, bahkan pernah membebaskan pajak untuk warga negaranya. Kedua, adalah rata-rata dari 38 negara yang tergabung di OECD, dengan persentase 33,5%. Ketiga, Selandia Baru dengan rasio 32,2%.

Indonesia, menempati posisi di tiga terbawah, yang mencatatkan rasio pajak hanya 10,1% yang berada dibawah rerata rasio negara Asia-Pasifik yang mencapai 19,1%. Di bawah Indonesia ada Bhutan (8,9%) dan Laos (8,9%). OECD menyebut, rasio pajak Indonesia menurun 1,5 poin. Dari 11,6% pada 2019, menjadi 10,1% pada 2020. Torehan ini merupakan yang paling rendah sejak

Received September 23, 2023; Revised Sep 2, 2023; Accepted Nov 22, 2023

2007 lalu. Dari 2007 ke 2020, rasio pajak Indonesia menurun 2,1 poin, dari 12,2% ke 10,1%. Rasio tertinggi pada rentang waktu ini adalah 13% di 2008, dan paling rendah 10,1% pada 2020. Salah satu faktor yang menjadi penyebab kurangnya optimalisasi penerimaan negara dari sektor pajak adalah kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan kewajiban perpajakannya. Data Kementerian Keuangan (Kemenkeu) per 31 maret 2023 menyatakan bahwa rasio kepatuhan SPT tahunan hanya mencapai 61,80% dari angka rasio kepatuhan SPT Tahunan 2023 yang belum mencapai target yang telah ditetapkan sebesar 83%. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah dalam rangka peningkatan dan pengawasan perpajakan yaitu dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam pemberian layanan atau *e-government* yang merupakan bagian dari reformasi perpajakan. Chen *et.al.*, (2015) mengatakan bahwa pemerintah perlu melayani masyarakat melalui teknologi internet guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan meyakinkan masyarakat khususnya pada tingkat transaksi.

Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2023 tingkat penetrasi pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya sebesar 210,03 juta pengguna. Jumlah pengguna internet tersebut setara dengan 78,19% dari total populasi Indonesia sebesar 275,77 juta jiwa (IndonesiaBaik.id, 2023). Namun pada kenyataannya belum mencapai hasil yang optimal. Nimer, *et.al.* (2022), mengatakan bahwa penggunaan layanan *e-government* dapat mengurangi adanya penghindaran pajak. Hal tersebut sangat penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Dengan layanan *e-government* seharusnya tingkat kepatuhan pajak wajib meningkat. (Night dan Bananuka, 2019; Bhuasiri *et al.*, 2016) menemukan bagaimana sistem *e-tax* dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. Untuk mencapai tujuan inisiatif *e-government* yang diinginkan, faktor lain yang memainkan peran penting dalam hubungan antara layanan *e-government* dan kepatuhan atau penghindaran pajak harus dipertimbangkan.

Dalam penerapan *e-government* tingkat kesiapan atau *e-readiness* memiliki peran penting dalam keberhasilan penerapan *e-government*, karena bagaimanapun tingkat kesiapan yang berbeda akan mempengaruhi kesuksesan penerapan *e-government* (Elbahnasawi 2014). Menurut pendapat para ahli *e-readiness* merupakan tingkat kesiapan organisasi, individu, ataupun negara dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga memberikan hasil yang optimal (Sergey 2004; Potnis & Pardo 2010; Bowles 2011; Peters 2005). Adapun kesiapan *e-government* suatu negara tergantung pada faktor-faktor seperti ketersediaan sumber daya ekonomi, manusia, teknologi, peran pemerintah dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, kecukupan infrastruktur dan penyediaan layanan, aksesibilitas konten, kegunaan dan keakuratan informasi digital dan *e-service*, bahasa, kepercayaan dan kerahasiaan (Khalil 2011). Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan yang akan dibahas adalah bagaimana *442overnment e-readiness* dan *citizen e-readiness* dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak menurut Kirchler *et.al.*, (2008) di bagi menjadi 2 kategori yaitu *voluntary compliance* dan *enforced compliance*. *Voluntary compliance* (kepatuhan sukarela) terjadi saat Wajib Pajak memenuhi kewajibannya berdasarkan kemauan sendiri, sedangkan *enforced compliance* (kepatuhan terpaksa) terlaksana pada saat Wajib Pajak memenuhi kewajibannya karena adanya konsekuensi yang mungkin terjadi dan bersifat memaksa. James, *et. Al.*, (1995) membagi faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak dalam dua garis besar yaitu faktor ekonomi dan non-ekonomi. Termasuk dalam faktor ekonomi yang diteliti adalah *detection and punishment*, *burden of taxation*. Sedangkan faktor non- ekonomi termasuk *government services*, *overweighting of low probabilities* dan *social norms*. Penerapan layanan perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informatika dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah, mengoptimalkan, dan

meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama kepada wajib pajak yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan pembaharuan secara bertahap dengan berfokus kepada pelayanan masyarakat dan pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan yang dimulai dari pendaftaran sebagai wajib pajak (*e-registration*), pembayaran pajak (*e-transaction dan e-payment*), dan pelaporan pajak dengan Surat Pemberitahuan (*e-filling*) (Lie & Sadjarto, 2014).

2.2 Kesiapan Pemerintah Dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Elektronik (*Government E-Readiness*)

Dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan, berbagai upaya telah dilakukan pemerintah salah satunya dengan pemanfaatan teknologi namun belum memberikan hasil yang optimal. Heeks (2001), mengatakan bahwa untuk menuju keberhasilan *e-governance* (tata kelola pemerintahan berbasis digital) ada beberapa pertanyaan yang harus dijawab yaitu apakah infrastruktur sistem data sudah siap?; apakah infrastruktur legal sudah siap?; apakah infrastruktur kelembagaan sudah siap?; apakah infrastruktur SDM sudah siap?; apakah infrastruktur teknologi sudah siap? Meskipun ada kemajuan besar dalam teknologi informasi dan komunikasi; Keenam, apakah kepemimpinan dan Pemikiran strategis sudah siap?. Lebih lanjut Konsep *e-readiness* ini, hadir karena masih tingginya kegagalan *e-government* khususnya di negara berkembang. Menurut Heek (2003), 85% implementasi *e-government* di negara berkembang mengalami kegagalan (35% kegagalan total dan 50% kegagalan parsial) dan hanya 15% yang dianggap berhasil.

Penilaian *e-readiness* muncul sebagai salah satu alat untuk mengukur kinerja utama dalam menerapkan layanan berbasis elektronik dalam mengelola sumber daya organisasi secara efektif (Potnis & Pardo, 2011). Al-Oasimi (2006) mengatakan bahwa hasil penilaian *e-readiness* tidak hanya menunjukkan kesiapan suatu komunitas tapi juga mengidentifikasi penyebab masalah, advokasi akibat perubahan TIK dan pengembangan rencana TIK dalam jangka panjang dengan begitu pemerintah dapat mengevaluasi efektivitas penerapan layanan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengambil peluang yang diberikan oleh perkembangan TIK (UNDESA, 2008).

2.3 Kesiapan Masyarakat Dalam Memanfaatkan Layanan Berbasis Elektronik (*Citizen E-Readiness*)

Faktor penting lain dalam penerapan teknologi adalah bagaimana kesiapan masyarakat dari sisi pengguna layanan yang disediakan oleh pemerintah. *E-readiness* merupakan sebuah ukuran sejauh mana masyarakat/komunitas siap berpartisipasi dalam jaringan global melalui teknologi informasi dan komunikasi (CID Harvard, 2019). Hal ini diukur dengan menilai kemajuan masyarakat dalam mengadopsi dan memanfaatkan TIK. Inisiatif *e-government* menghadapi tantangan dan hambatan yang serius di negara-negara berkembang salah satunya kurangnya partisipasi masyarakat, dukungan yang terbatas, kesalahpahaman warga dalam memanfaatkan layanan yang disediakan oleh pemerintah (Lee, 2009).

Kajian dan riset Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2006), Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika kebijakan yang dibuat tidak tepat sasaran dan tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya konsep tersebut. Bagaimanapun yang menentukan besar tidaknya manfaat dengan adanya *e-government* bukanlah pemerintah itu sendiri melainkan masyarakat yang berkepentingan (*demand side*). Pemerintah harus benar-benar teliti dalam mengembangkan aplikasi atau menyediakan layanan *e-government* yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga dapat memberikan (value) manfaat. Kesalahan dalam memenuhi layanan *e-government* yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan mengakibatkan kegagalan dalam penerapan layanan TIK oleh pemerintah.

Model *e-readiness* umumnya mencakup lebih dari satu indikator. Peter (2005), mengatakan bahwa pengukuran *e-readiness* meliputi Infrastruktur fisik seperti infrastruktur telekomunikasi termasuk di dalamnya teledensitas (jumlah telepon per orang), akses internet, bandwidth, harga, dan keandalan; penggunaan TIK seperti tingkat penggunaan di seluruh masyarakat seperti rumah, bisnis, sekolah dan pemerintah; kapasitas manusia seperti literasi, tingkat keterampilan TIK dan pelatihan kejuruan; lingkungan kebijakan seperti lingkungan hukum dan peraturan yang mempengaruhi sektor TIK dan penggunaan TIK termasuk kebijakan telekomunikasi, kebijakan perdagangan, perpajakan perdagangan elektronik, ketentuan layanan universal, perlindungan konsumen dan privacy; ekonomi TIK (ukuran sektor TIK).

Tabel 1: Penelitian Terdahulu Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak

No	Author (tahun)	Hasil Riset terdahulu	Persamaan dengan artikel ini	Perbedaan dengan artikel ini
1	Rohman, <i>et.al.</i> , (2023)	Penerapan e-Government, Penerapan <i>e-billing</i> , dan Penerapan <i>e-filing</i> (e-SPT).	Penerapan <i>e-government</i>	Penelitian lain lebih berfokus pada layanan <i>e-government</i> itu sendiri sedangkan penelitian ini berfokus pada tingkat kesiapan masyarakat dan pemerintah dalam memanfaatkan layanan <i>e-government</i> karena tingkat kesiapan yang berbeda ditemukan hasil yang berbeda
2	Nimer, <i>et.al.</i> , (2022)	Layanan e-Government, kualitas Pendidikan, koneksi internet	Layanan <i>e-Government</i>	
3	Utami (2022)	Penerapan Insentif Perpajakan, Sistem online, dan Tingkat Edukasi	Sistem online	
4	Yulan, <i>et.al.</i> , 2023	<i>e-Government</i> , faktur elektronik	<i>e-Government</i>	
5	Matthieu, <i>et.al.</i> , (2023)	e-faktur	<i>e-Government</i>	
6	Afrin <i>et.al.</i> , (2019)	Layanan e-Government	<i>e-Government</i>	

3. Metode Penelitian

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan literature review kemudian dilakukan sintesis hasil penelitian terdahulu. Mengkaji teori dan hubungan atau pengaruh antar variabel dari buku-buku dan jurnal baik secara *off line* di perpustakaan dan secara *online* yang bersumber dari Mendeley, Scholar Google dan media online lainnya. Dalam penelitian kualitatif, kajian pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis dan digunakan secara induktif sehingga tidak mengarahkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Penelitian kualitatif dilakukan karena penelitian tersebut bersifat eksploratif (Ali & Limakrisna, 2013). Adapun sintesis dilakukan untuk menarik hubungan antara penelitian terdahulu dan menghasilkan temuan baru untuk penelitian selanjutnya.

4. Hasil dan Pembahasan

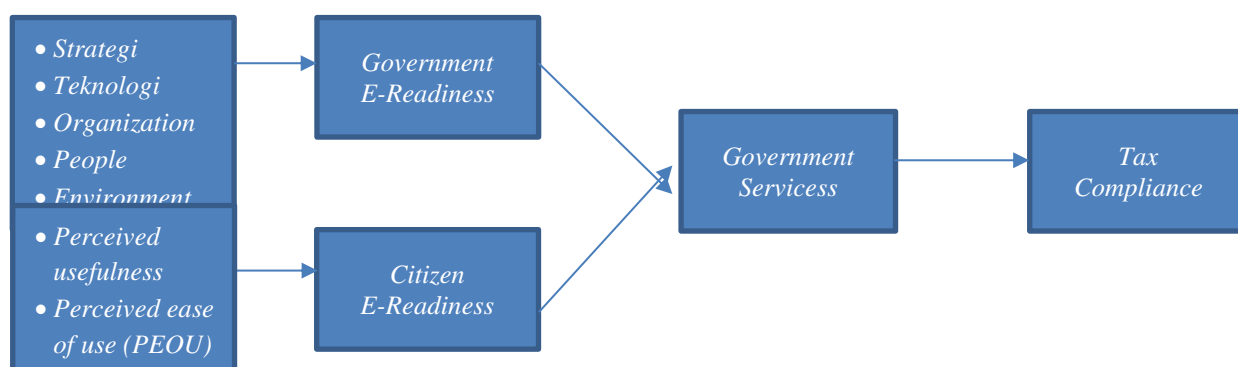
Berdasarkan Kajian teori dan penelitian terdahulu yang telah dilakukan maka pembahasan artikel *literature review* ini dapat dirumuskan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka perlu dilakukan penilaian kesiapan layanan dari sisi pemerintah sebagai penyedia layanan maupun dari sisi pengguna layanan yaitu masyarakat itu sendiri. *E-readiness* terdiri atas beberapa kategori dan indikator penting yang menggambarkan aspek yang terkait langsung maupun tidak langsung dengan keberhasilan dalam penerapan layanan TIK (*e-government*). Tingkat kesiapan *e-government* adalah penentu utama kepuasan pengguna, karena layanan yang dihasilkan berbeda dengan tingkat kematangan *e-government* (Lee, *et.al.*, 2008). Menilai *e-readiness* secara

komprehensif akan dapat meningkatkan tujuan dari layanan itu sendiri. Potnis & Pardo (2011), dengan melakukan penilaian *e-readiness* maka dihasilkan *informasi kerangka kerja kebijakan untuk TIK yang tepat dalam konteks e-government* untuk meningkatkan kepatuhan. Dengan menilai *e-readiness* pemerintah dapat mencapai keberhasilan kebijakan dalam penerapan *e-government* karena bagaimanapun faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *e-government* banyak dan beragam (Mokhawa et.al, 2014).

Bakry (2004) mengembangkan sebuah kerangka kerja untuk model penilaian *e-readiness* yang dinamakan dengan *framework STOPE* yang terdiri dari 5 (lima) kategori berikut ini yaitu: 1) Strategi yang meliputi kepemimpinan TIK dan Pengembangan TIK; 2) Teknologi yang meliputi infrastruktur dasar TIK, infastruktur *e-service*, penyediaan TIK dan dukungan TIK; 3) Organisasi meliputi peraturan terkait dengan TIK, kerjasama TIK dan manajemen TIK; 4) Orang-orang atau seperti kesadaran TIK, pendidikan dan pelatihan TIK, kualifikasi dan pekerjaan serta manajemen kecakapan TIK; 5) Lingkungan yang meliputi pengetahuan, sumber daya dan ekonomi, organisasi dan infrastruktur umum. Framework tersebut dipilih karena merupakan pendekatan yang komprehensif dan integrasi dari berbagai faktor yang pernah dipakai dalam mengukur *e-readiness* (Nugroho, 2020). Bagaimanapun keberhasilan penerapan *e-government* tidak hanya dilihat dari kesiapan teknologinya, tetapi juga melibatkan faktor lain yang sangat kompleks seperti aspek sosial politik, organisasi, ekonomi, budaya, kelembagaan lingkungan (Dukic, et al., 2016).

Dalam menilai kesiapan masyarakat salah satu model yang paling banyak di gunakan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model *e-readiness* yang diperkenalkan oleh Davis (1989). Model ini didasarkan pada teori psikologi sosial dan *Theory of Reasoned Acceptance* (TRA). Determinan utama TAM yang ditentukan oleh Davis sebagai faktor utama adalah *Perceived usefulness* (PU), yaitu derajat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja atau pekerjaannya, Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) mengacu pada sejauh mana calon pengguna mengharapkan sistem memiliki upaya dalam mencapai target (Ojha et al., 2009). Persepsi kebermanfaatan yang lebih baik, akan memudahkan warga negara khususnya wajib pajak dalam menilai dan memahami nilai dalam sistem online (Chen et al., 2015).

Perceived ease of use (PEOU) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari upaya yang telah disarankan termasuk kualitas informasi, kesenangan dan risiko. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dapat diartikan probabilitas subjektif calon pengguna dalam menggunakan sistem aplikasi tertentu akan meningkatkan kinerja atau pekerjaannya dalam konteks organisasi (Ojha et al., 2009). Penggunaan TAM pada umumnya digunakan untuk memprediksi penerimaan teknologi baru. Seperti Al-Adawi (2005) dalam Rashed, et.al (2010), yang mengadopsi TAM untuk memahami bagaimana warga negara mempersepsikan *e-government* sebagai saluran interaksi utama pemerintah dan faktor - faktor yang mempengaruhi penggunaan mereka. Teoh, et.al., (2013) menemukan bahwa perilaku pengguna secara keseluruhan melalui sebuah layanan teknologi informasi yang spesifik berdampak pada faktor yang menentukan keputusan individu untuk menggunakan sistem tersebut atau tidak. Carter et.al., (2011) menunjukkan bahwa TAM dapat digunakan pada konsep pengukuran *e-government* seperti layanan perpajakan. Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, penelitian terdahulu yang relevan dan pembahasan pengaruh antar variabel, maka diperoleh kerangka berpikir artikel ini seperti di bawah ini :



Gambar 1 : Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pemanfaatan layanan teknologi informasi dan komunikasi dipengaruhi oleh kesiapan pemerintah itu sendiri maupun dari pengguna layanan dalam memanfaatkan TIK.

5. Kesimpulan

Berdasarkan teori, artikel yang relevan dan pembahasan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya bahwa untuk meningkatkan kepatuhan pajak dengan pemanfaatan layanan teknologi informasi dan komunikasi pemerintah agar dapat menilai tingkat kesiapan (*e-readiness*) dari pemerintah itu sendiri sebagai aktor yang memberikan pelayanan kepada masyarakat (*government e-readiness*) maupun kesiapan dari masyarakat sebagai pengguna dari layanan pemerintah (*citizen e-readiness*). Bagaimanapun faktor pendorong kesuksesan dari layanan teknologi informasi dan komunikasi banyak dan beragam.

References

- [1] Al-Oasimi, Khalid; Alheraish Abdulmohsen and Bakry, Sad Haj. (2006). An Integrated STOPE Framework for e-Readiness Assesment. NCC 18 (National Computer Conference. Saudy Computer Society.
- [2] Al-Oasimi, Khalid; Alheraish, Abdulmohsen and Bakry, S.H. (2008). STOPE Based Approach for eReadiness Assesment Study . International Journal of Network Management 18: 65–75
- [3] Afrin, Rifat., Nabila, Nisha., Afrin, Rifat., (2019). Predicting e-tax service adoption: Integrating perceived risk, service quality and TAM. *Journal of Electronic Commerce in Organizations* Volume 17, Issue 3, Pages 71 – 1002019
- [4] Bakry S. H., (2004). —Development of e-Government: A STOPE view, International Journal of Network Management, vol.14 No. 5, pp. 339-350.
- [5] Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. P. (2016). User acceptance of e-government services: Examining an e-tax filing and payment system in Thailand. *Information Technology for Development*, 22(4), 672–695. [[Taylor & Francis Online](#)], [[Web of Science ®](#)], [[Google Scholar](#)]
- [6] Carter, L., & Weerakkody, V. (2008). E-government adoption: A cultural comparison. *Information System Frontiers*, 10(4), 473–482.
- [7] Chen YN, Chen HM, Huang W and Ching RK. (2006). E-government strategies in developed and developing countries: An implementation framework and case study. *Journal of Global Information Management* 14(1): 23–46.

- [8] Davis, Fred. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, And User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly* 13(3) : 319—339. DOI: 10.2307/249008
- [9] Dukic, et.al., (2016). Public administration employee “rediness and acceptance of e-governemnt” : Finding from a Croatian Survei. *International Jurnal Information Development*. Volume: 33 issue: 5, page(s): 525-539
- [10] Elbahnasawi. (2014). E-Government, Internet Adoption, and Corruption: An Empirical Investigation. *Jurnal World Development* Volume 57, May 2017, Page 114-126. <https://www.sciencedirect.com.ezproxy.ugm.ac.id/>. Di unduh pada tanggal 25 Agustus 2018.
- [11] Sergey, S. (2004). Russia e-readiness assessment. Institute of Information Society, Moscow.
- [12] Heeks, R. (1999). Reinventing government in the information age. In Richard Heeks (Ed.), *Reinventing government in the information age, international practice in IT-enabled public sector reform* (pp. 9-21). London: Routledge.
- [13] Heeks, R. (2003). Most eGovernment-for-Development Projects Fail: How can Risks be Reduced?. eGovernment Working Paper no. 14.
- [14] Heeks, Richard. 2001. i-Government Working Paper Series : Understanding e-Governance for Development. UK : Institute for Development Policy and Management University of Manchester.
- [15] Indrajit. 2006. Electronic Government. Yogyakarta: Penerbit Andi
- [16] Matthieu, Bellon., Norris, Dablas., Salma, Khalid. (2023). Technology and tax compliance spillovers: Evidence from a VAT e-invoicing reform in Peru. *Journal of Economic Behavior and Organization* Volume 212, Pages 756 – 777
- [17] Nento, Nugroho dan Selo. 2017. Model e-Readiness untuk Mengukur Tingkat Kesiapan Pemerintah dalam penerapan Smart Government studi Kasus Pemerintah Provinsi Gorontalo. Seminar Nasional Inovasi dan Aplikasi Teknologi di Industri 2017. ITN Malang, 4 Februari 2017. ISSN 2085-4218
- [18] Night, S., & Bananuka, J. (2019). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73–88. [[Crossref](#)], [[Google Scholar](#)]
- [19] Potnis, Devendra Dilip & Pardo, Theresa A. (2010). Mapping the evolution of e-Readiness assessments. The current issue and full text archive of this journal is available at www.emeraldinsight.com/1750-6166.htm
- [20] Peters, T.. 2005. E-Readiness in Developing Countries : Current Status and Prospect towrd the millennium development Goals e-ready for What? Prepared for info Dev. Infodev, Vol.27
- [21] Pardo, et.al. 2012. E-Government Interoperability : Interaction of Policy, Management, Technology Dimensions. *Social science computer review* 30 (I) 7-23
- [22] Rashed, et.al., 2010. Measuring e-readiness for egovernment in Developing Country : Comparative Study. International Arabic Conference of e-Technology IACe-T'2010 March 30-31, 2010 , Kuwait.
- [23] UNDESA, UN Department of Economic and Social Affairs (2016). Government for Sustainable Development. publicadministration.un.org. diakses pada tanggal 30 Agustus 2018.
- [24] Yulan, Qi & nAna, Che Azmi. (2021). Factors affecting electronic invoice adoption and tax compliance process efficiency. *Transforming Government: People, Process and Policy* Volume 15, Issue 1, Pages 150 – 1689