

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* SIDEMANG PADA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* MODIFIKASI**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh :

YUNITA FAUJIYAH

09031381823117

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2022

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* SIDEMANG PADA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* MODIFIKASI**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di program studi Sistem Informasi S1

Oleh:

Yunita Faujiyah

09031381823117

Palembang, 30 Juni 2022

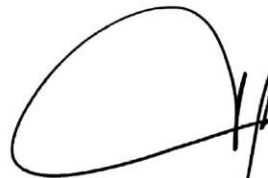
Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi




Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 19781117 200604 2 001

Pembimbing



Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP 19770408 200912 1 001

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Yunita Faujiyah
NIM : 09031381823117
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan *E-Government* SIDEMANG
Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
Menggunakan Metode *E-Govqual* Modifikasi
Hasil Pengecekan iThenticate/Turnitin : 15 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 13 Juni 2022



Yunita Faujiyah

NIM. 09031381823117

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 23 Juni 2022

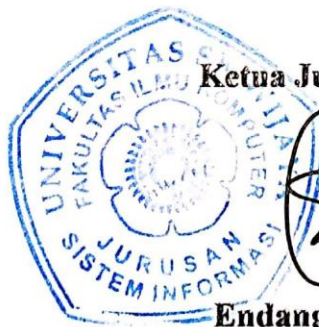
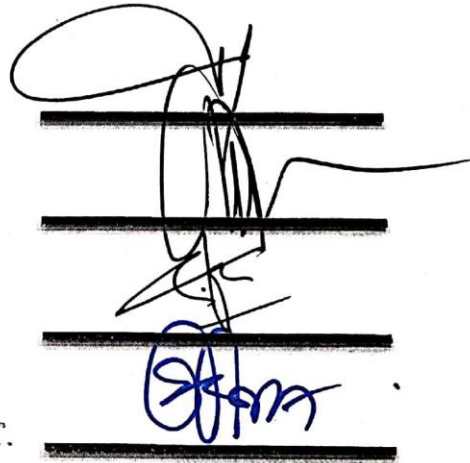
Nama : Yunita Faujiyah

NIM : 09031381823117

Judul : Analisis Kualitas Layanan *E-Governmenet* SIDEMANG Pada
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
Menggunakan Metode *E-Govqual* Modifikasi

Tim Penguji :

1. Pembimbing : Apriansyah Putra, M.Kom.
2. Ketua Penguji : Jaidan Jauhari, M.T.
3. Penguji 1 : Ari Wedhasmara, M.T.I.
4. Penguji 2 : Endang Lestari Ruskan, M.T.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi


Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“Dengan tanggung jawab yang besar, mendatangkan kekuatan yang besar”

-yunitafaujiyah

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Allah SWT
- Kedua orang tuaku tercinta
- Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji
- Teman – teman seperjuangan Perkuliahan
- Almamater kebangganku Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji dan syukur Penulis haturkan kepada Allah SWT atas nikmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *E-Government* SIDEMANG Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Menggunakan Metode *E-Govqual* Modifikasi” dapat diselesaikan dengan baik.

Selama penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih, kepada :

1. Sang Maha Pemberi Pertolongan Allah SWT atas segala kemudahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan do'a dan semangat, serta dukungan kepada Penulis.
3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Apriansyah Putra, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada Penulis selama melakukan Penyusunan Tugas Akhir.
6. Seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika kota Palembang,

Kak Calvin Ryenando dan Bapak Rianda Putra di subbagian *E-government*.

7. Mbak Rifka selaku Admin Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberi kemudahan dalam segala urusan administrasi
8. Seluruh Dosen Penguji yang telah membantu membahas dan menyempurnakan isi dari Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Dosen di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada Penulis selama menjalankan perkuliahan.
10. Kepada Ahmad Rafid Rizqullah yang telah menjadi *Support System* Terbaik selama Kuliah dan semoga selalu menjadi *Support System* Terbaik dalam kehidupan Penulis.
11. Rekan Organisasi FASCO UNSRI dan Sriwijaya Membaca, terima kasih telah memberikan pelajaran serta pengalaman diluar pelajaran kuliah.
12. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi Bilingual A 2018.

Akhir Kata, Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata kesempurnaan, Oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi di kemudian hari.

Palembang, 13 Juni 2022

Penulis,



Yunita Faujiyah

NIM.09031381823117

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* SIDEMANG PADA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* MODIFIKASI**

**Oleh
Yunita Faujiyah
09031381823117**

ABSTRAK

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang menyediakan layanan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang atau yang lebih dikenal SIDEMANG yang berfungsi untuk melayani masalah administrasi di tingkat kelurahan secara online sehingga mempermudah masyarakat dalam membuat surat dan berkas perizinan. Namun, dalam pengimplementasiannya aplikasi SIDEMANG masih memiliki kendala diantaranya pengguna harus datang ke kantor lurah setempat untuk bisa mengurus masalah administrasi. Serta terdapat permasalahan pada sistem jaringan sehingga sering terjadi error dalam proses pengoperasiannya dan juga aplikasi tersebut masih terbilang lambat karena harus menunggu kurang lebih 10 menit untuk dioperasikan. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan adanya pengukuran kualitas layanan aplikasi SIDEMANG. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas dari layanan aplikasi SIDEMANG dengan menggunakan metode *E-Govqual* Modifikasi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *website* pada Lembaga pemerintah berdasarkan perspektif pengguna yaitu, admin kelurahan untuk masyarakat dari aplikasi SIDEMANG dengan menyebarkan kuisioner kepada 140 admin kelurahan yang ada di kota Palembang. Data diolah dan dianalisis menggunakan aplikasi SmartPLS dengan melakukan beberapa tahapan yaitu dengan melakukan uji validitas kuisioner menggunakan *convergency validity* untuk dihitung menggunakan *outer loading* dan selanjutnya menggunakan *discriminant validity* yang digunakan menggunakan *cross loading* untuk menentukan valid atau tidaknya kuisioner. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan *composite reliability* dengan ketentuan dari nilai *cronbach alpha*, dan apabila dinilai valid dan reliabel maka tahap selanjutnya dilakukan evaluasi inner model yang digunakan untuk mengetahui pengaruh hubungan antar konstruk dan dilanjutkan dengan menentukan hipotesis menggunakan analisis jalur yaitu dengan *path coefficient*. Penelitian ini menemukan bahwa variabel *functionality of the interaction environment* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*. Adapun pada variabel *ease of use*, *trust*, *reliability*, *content & appearance of information* dan *citizen support* tidak berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*

Kata Kunci : *E-Government*, *E-GovQual* Modifikasi, Kualitas Layanan.

**ANALYSIS OF SIDEMANG E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY AT
THE COMMUNICATION AND INFORMATION DEPARTMENT OF
PALEMBANG CITY USING MODIFICATION E-GOVQUAL METHOD**

**By
Yunita Faujiyah
09031381823117**

ABSTRACT

The Palembang City Communication and Informatics Service (Diskominfo) provides an Online Administration Information System Application service for the Palembang City Community or better known as SIDEMANG which functions to serve administrative problems at the village level online, making it easier for the public to write letters and permit files. However, the implementation of the SIDEMANG application still has problems, including the user must come to the local village head office to be able to take care of administrative problems. And there are problems with the network system so that errors often occur in the operation process and also the application is still fairly slow because it has to wait approximately 10 minutes to operate. Based on this, it is necessary to measure the service quality of the SIDEMANG application. The purpose of this study is to determine the factors that influence the quality of the SIDEMANG application service by using the Modified E-Govqual method which is used to measure the quality of website services at government institutions based on the user perspective, namely, village admins for the community from the SIDEMANG application by distributing questionnaires to the public. 140 sub-district admins in the city of Palembang. The data is processed and analyzed using the SmartPLS application by performing several stages, namely by testing the validity of the questionnaire using convergence validity to be calculated using outer loading and then using discriminant validity which is used using cross loading to determine whether the questionnaire is valid or not. Furthermore, a reliability test is carried out using composite reliability with the provisions of the Cronbach alpha value, and if it is considered valid and reliable, the next stage is an evaluation of the inner model used to determine the effect of the relationship between constructs and continued by determining the hypothesis using path analysis, namely path coefficient. This study found that the functionality of the interaction environment variable affects the user satisfaction variable. As for the variables of ease of use, trust, reliability, content & appearance of information and citizen support, it has no effect on the user satisfaction variable.

Keywords: *E-Government, Modification of E-GovQual, Service Quality.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Profil Diskominfo Kota Palembang.....	6
2.2 SIDEMANG (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang)	9
2.3 Analisis	10
2.4 Kualitas Layanan	10
2.5 Kualitas Layanan <i>E-Government</i>	11
2.6 <i>E-Government</i>	11
2.7 <i>E-Govqual</i>	12
2.8 <i>E-Govqual</i> Modifikasi	14
2.9 Penelitian Sebelumnya	15

2.10	Populasi dan Sampel	25
2.11	Teknik Sampling	26
2.12	Menentukan Ukuran Sampel	29
2.13	Skala Likert	29
2.14	Teknik Analisis Data	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		33
3.1	Tahapan Penelitian	33
3.2	Objek Penelitian	34
3.3	Jenis Penelitian	34
3.4	Hipotesis Penelitian	34
3.5	Pengumpulan Data	36
3.6	Populasi dan Sampel	42
3.7	<i>Content Validity</i>	43
3.8	<i>Pilot Test</i>	47
3.9	Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Alur Penelitian	49
4.2	Hasil Perhitungan <i>Content Validity</i>	50
4.3	Hasil Perhitungan <i>Pilot Test</i>	52
4.4	Hasil Pengumpulan Data	56
4.5	Distribusi Frekuensi Responden	57
4.6	Analisis Data	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Palembang	7
Gambar 2.2 Logo Kemenkominfo Republik Indonesia	8
Gambar 2.3 Konsep E-Govqual	14
Gambar 2.4 Konsep E-Govqual Modifikasi.....	15
Gambar 3.1 Diagram Alir Tahapan Penelitian.....	33
Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Uji <i>Outer Model Pilot Test</i>	55
Gambar 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Reponden	57
Gambar 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengguna Aplikasi	57
Gambar 4.4 Uji <i>Outer Model SmartPls3</i>	58
Gambar 4.5 Hasil <i>Path Coefficient</i>	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.6 Konten Validasi <i>Content & Appearance of Information</i>	45
Tabel 3.7 Konten Validasi <i>Citizen Support</i>	46
Tabel 3.8 Konten Validasi <i>User Satisfaction</i>	47
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan <i>Content Validity</i>	50
Tabel 4.2 Hasil Perbaikain Pertanyaan <i>Content Validity</i>	51
Tabel 4.3 Validitas <i>Pilot Test</i> bagian <i>Convergency Validity</i>	54
Tabel 4.4 Validitas Pilot Test bagian <i>Discriminant Validity</i>	55
Tabel 4.5 Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	56
Tabel 4.6 Nilai <i>Outer Loading</i>	59
Tabel 4.7 Hasil Keterangan dari Pengujian <i>Outer Loading</i>	60
Tabel 4.8 Nilai <i>Cross Loading</i>	62
Tabel 4.9 <i>Composite Reliability</i>	63
Tabel 4.10 Hasil <i>R-Square</i>	63
Tabel 4.11 Hasil <i>Path Coefficient</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Tabel Data Kelurahan Kota Palembang	A-1
Lampiran B: Surat Izin Penelitian dari KESBANGPOL Kota Palembang.....	B-1
Lampiran C: Surat Penelitian dari DISKOMINFO Kota Palembang	C-1
Lampiran D: Kuisisioner	D-1
Lampiran E: Data Responden	E-1
Lampiran F: Turnitin.....	F-1
Lampiran G: Form Revisi Skripsi.....	G-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang begitu pesat menyebabkan penggunaan teknologi informasi menjadi bagian sangat penting bagi instansi pemerintahan sehingga dapat memberi kemudahan bagi masyarakat. Kemudian, diperkuat dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) atau yang lebih dikenal dengan sebutan *E-Government* (*Electronic Government*) yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat (SPBE, 2021).

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi yaitu sebagai Hubungan Masyarakat (Humas) pemerintah yang bertugas di bidang komunikasi dan informatika kota Palembang. Sebagai sumber informasi bagi masyarakat, Diskominfo kota Palembang menyediakan layanan dalam penerapan *E-Government*, yakni aplikasi Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG). Aplikasi SIDEMANG merupakan aplikasi yang melayani masalah administrasi di tingkat kelurahan dan kecamatan secara *online* di kota Palembang untuk mempermudah masyarakat dalam membuat surat dan berkas perizinan. Dengan menggunakan aplikasi SIDEMANG, masyarakat seharusnya tidak perlu datang langsung dan menunggu terlalu lama dalam mengurus berkas peizinan.

Namun, aplikasi SIDEMANG masih belum digunakan secara langsung karena masih harus datang ke kantor lurah setempat. Berdasarkan persepsi pengguna saat ini, yaitu petugas kelurahan terdapat permasalahan pada sistem jaringan sehingga sering terjadi *error* dalam proses pengoperasiannya. Selain itu, aplikasi tersebut masih terbilang lambat, ± 10 menit .

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyadari perlu adanya pengukuran kualitas layanan aplikasi SIDEMANG pada Diskominfo Kota Palembang berdasarkan perspektif pengguna yaitu, admin kelurahan untuk masyarakat dari aplikasi SIDEMANG sehingga akan diketahui tingkat kesesuaian, kepuasan, dan harapan pengguna yaitu masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dari layanan *E-Government* tersebut. Hasil pengukuran tersebut **diharapkan dapat menjadi rekomendasi perbaikan untuk aplikasi SIDEMANG yang diharapkan dapat efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik serta efisien dalam percepatan pengurusan administrasi.**

Menurut Setyaningrum (2015), dalam mengukur layanan *E-Government* diperlukan kerangka kerja untuk evaluasi penilaian layanan serta mengajukan pertanyaan-pertanyaan mendasar kepada pengguna layanan *E-Government* tersebut. Terdapat berbagai metode dan model yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan *E-Government*. Dalam penelitian ini, metode yang akan digunakan adalah metode *E-Govqual* Modifikasi. *E-Govqual* Modifikasi adalah pengembangan dari metode *E-Govqual* yaitu, untuk mengukur kualitas layanan dari *website* khususnya *website* pemerintah berdasarkan persepsi pengguna atau masyarakat (Albar et al., 2018). Metode *E-Govqual* Modifikasi dipilih karena sesuai dengan permasalahan

yang ada karena menurut Wahono (2017), di setiap dimensi kualitas layanan sudah terdapat atribut-atribut yang dibutuhkan masyarakat sebagai pengguna. Metode *E-Govqual* Modifikasi menunjukkan bahwa metode ini valid dengan hasil yang memuaskan dan relevan untuk konteks pemerintah Indonesia (Albar et al., 2018).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis memberi judul Tugas Akhir ini **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* SIDEMANG PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* MODIFIKASI”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dijelaskan, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis kualitas layanan pada aplikasi SIDEMANG dengan metode *E-Govqual* Modifikasi pada Diskominfo Kota Palembang?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan *E-Government* pada aplikasi SIDEMANG?
3. Bagaimana rekomendasi yang diberikan kepada Diskominfo Kota Palembang terkait perbaikan aplikasi SIDEMANG berdasarkan hasil analisis dari metode *E-Govqual* Modifikasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dari aplikasi SIDEMANG dengan menggunakan metode *E-Govqual* Modifikasi.

2. Untuk membuktikan hasil dari analisis kualitas layanan pada aplikasi SIDEMANG dengan menggunakan metode *E-Govqual* Modifikasi pada Diskominfo Kota Palembang.
3. Untuk memberikan rekomendasi dari hasil analisis perhitungan hipotesis kualitas layanan pada aplikasi SIDEMANG dengan menggunakan metode *E-Govqual* Modifikasi di Diskominfo Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber pengetahuan mengenai metode *E-Govqual* Modifikasi serta dapat menambah wawasan bagi pembaca dan bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.
2. Secara metodologi, penelitian ini dapat mendukung pemanfaatan metode penggunaan pendekatan kuantitatif pada riset atau penelitian di bidang sistem informasi Universitas Sriwijaya, serta dapat digunakan sebagai referensi penelitian sejenis berikutnya.
3. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan rekomendasi untuk perbaikan aplikasi SIDEMANG dan bermanfaat bagi Diskominfo Kota Palembang dalam mengetahui faktor- faktor apa saja yang berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kualitas dari layanan aplikasi SIDEMANG berdasarkan analisis yang telah dilakukan.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari pelebaran dari pembahasan dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa batasan masalah sebagai berikut :

1. Tempat penelitian ini dilakukan pada Diskominfo Kota Palembang.
2. Penelitian ini hanya menganalisis kualitas dari layanan aplikasi SIDEMANG dengan menggunakan metode *E-Govqual* Modifikasi.
3. Data yang didapat dari kuesioner terbatas hanya diambil dari responden, yaitu admin kelurahan/masyarakat kota Palembang pengguna dari aplikasi SIDEMANG.

DAFTAR PUSTAKA

- Astafani Eka. (2020). *Analisis Kualitas Situs Layanan Pemerintahan Kota Pekanbaru Baru Menggunakan Metoda E-Govqual*.
- Hardiana Arif Deni. (2020). *Penilaian Kualitas Layanan Perizinan Online Menggunakan Metode E-Govqual pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang*.
- Haryani Prita. (2016). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pemerintah Kota Yogyakarta Dengan Metode E-Govqual Modifikasi. *Simposium Nasional RAPI XV – 2016 FT UMS*, 379–386.
- Jiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kominfo. *Struktur Organisasi*. Kominfo Palembang.
- Kominfo. *Visi & Misi*. Kominfo Palembang.
- Lee, T. (David), Lee-Geiller, S., & Lee, B. K. (2021). A validation of the modified democratic e-governance website evaluation model. *Government Information Quarterly*, 38(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101616>
- Lee-Geiller, S., & Lee, T. (David). (2019). Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. *Government Information Quarterly*, 36(2), 208–225. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.003>
- Muhammad, S. N., Muslimah Az-Zahra, H., & Wardani, N. H. (2019). *Evaluasi*

Kualitas Layanan E-Government menggunakan Metode E-Govqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi pada Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bogor) (Vol. 3, Issue 10). <http://j-ptiik.ub.ac.id>

Napitupulu, D. B. (2016). Kualitas Layanan *E-Government* (Sebuah Analisa di Pemkot X Dengan Pendekatan *E-Govqual* dan IPA). *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 6(2), 153. <https://doi.org/10.17933/jppi.2016.060203>

Nautami Deviani Titi, & Wahid Fathul. (2019). Penerapan Metode *E-Govqual* Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi *E-Filling* Oleh Wajib Pajak. *Prosiding Seminar Nasional Geotik*.ISSN: 2580-8796, 325–334.

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>

Puspita Adha Mayang. (2018). Gambaran Dukungan Lingkungan Tempat Kerja Dalam Pemberian ASI Eksklusif Pada Ibu Bekerja di Wilayah Kerja Puskesmas Wirobrajan Yogyakarta, 20-34.

Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. Andi Publisher.

Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikas *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 9(2), 157.

Setyaningrum, A. (2015). *Penilaian Kualitas Website Menggunakan Dimensi E-Govqual: Studi Kasus Kementerian Komunikasi dan Informatika*. Universitas Indonesia.

- SPBE. (2021). *Tentang SPBE. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.*
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta: ALFABETA.
- Sulaiman, A. H., Aryadita, H., & Pinandito, A. (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu dengan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA)* (Vol. 2, Issue 2).
- Tenti. (2019). *Pengukuran Kualitas Layanan Website Bulletin Metropolis Dengan Metode Webqual (Studi Kasus Kominfo Palembang).*
- Viandari Oviani. (2021). *Analisis Kualitas Layanan Aplikasi E-Government Depok Single Windows (DSW) Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA).*
- Wijaya Djauhari Juma. (2019). *Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis.*