

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI HALLO PALEMBANG DENGAN PENDEKATAN *E-GOVQUAL* DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA KOTA PALEMBANG

Muhammad Rif'at
NPP. 29.0426

Asdaf Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 29.0426@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The author focuses on the problems that exist in the Hallo Palembang application, namely this application has never been measured regarding the quality of its service, there are features and menus that cannot be accessed and there is no latest update. **Objective:** The purpose of this study was to analyze the level of service quality of the Hallo Palembang application in terms of the dimensions of the *E-GovQual*. **Methods:** This study uses a descriptive method with a quantitative approach, namely descriptive statistical analysis on the *E-GovQual* according to Papadomichelaki & Mentzas Theory. Data collection techniques were carried out by questionnaires (100 respondents), and documentation. **Results/Findings:** The findings obtained by the author in this study are the results of descriptive statistical values on each dimension with a qualitative interpretation, namely, the Efficiency dimension, which is 74.40% and is classified as good, the Trust dimension, is 75.15% and is classified as good, the Reliability dimension is 79.98% and is classified as good, and the Community Support dimension is 74.35% and is classified as good. There are 3 (three) statement indicators that get the lowest percentage, namely EF3 (Organized site map), RLB4 (Timely service) and TRS3 (Enter data can be archived safely). that the majority of the dimensions in *E-GovQual* are in the medium category, namely the dimensions of Efficiency (68%), Trust (69%), Reliability (68%) and Community Support (76%). **Conclusion:** In general, the service quality of the Hallo Palembang application can be said to be good with the acquisition of service quality scores in the medium category.

Keywords: Application, E-Government, *E-GovQual*, Quality.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan yang ada di Aplikasi Hallo Palembang, yaitu Aplikasi ini belum pernah diukur terkait kualitas layanannya, terdapat fitur dan menu yang tidak dapat diakses dan tidak ada pembaharuan terbaru. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kualitas layanan Aplikasi Hallo Palembang ditinjau dari dimensi-dimensi pada *E-GovQual*. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu analisis statistik deskriptif pada dimensi *E-GovQual* menurut Teori Papadomichelaki & Mentzas. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan angket (100 responden), dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu hasil nilai statistik deskriptif pada masing-masing dimensi dengan tafsiran kualitatif yaitu, dimensi Efisiensi, sebesar 74,40% dan tergolong baik, dimensi Kepercayaan, sebesar 75,15% dan tergolong baik, dimensi Keandalan sebesar 79,98% dan tergolong baik, serta dimensi Dukungan

Masyarakat, sebesar 74,35% dan tergolong baik. Terdapat 3 (tiga) indikator pernyataan yang mendapatkan persentase terendah yaitu EF3 (Peta situs terorganisir), RLB4 (Layanan tepat waktu) dan TRS3 (Data yang dimasukkan dapat diarsipkan dengan aman). Hasil kategorisasi pada masing-masing dimensi, didapatkan Kategori skor yang menunjukkan bahwa mayoritas dimensi pada *E-GovQual* berada pada kategori sedang, yaitu pada dimensi Efisiensi (68%), Kepercayaan (69%), Keandalan (68%) dan Dukungan Masyarakat (76%). **Kesimpulan:** Secara garis besar kualitas layanan Aplikasi Hallo Palembang dapat dikatakan baik dengan perolehan nilai kualitas layanan pada kategori sedang.

Kata kunci: Aplikasi, E-Government, E-GovQual, Kualitas.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan penggunaan teknologi pada era ini telah merubah pola kehidupan masyarakat di seluruh penjuru dunia tak terkecuali di Indonesia. Indonesia sendiri telah menerapkan Revolusi Industri 4.0, dimana mayoritas negara di dunia telah menerapkannya. Revolusi Industri 4.0 mempengaruhi banyak aspek terutama pada teknologi dan informasi dan salah satu contohnya adalah penggunaan internet ponsel pintar atau smartphones

Hasil survey pada tahun 2020, APJII juga membaginya berdasarkan Ibukota disetiap provinsi di Indonesia, pengguna internet di Kota Palembang sebanyak 86 % per jumlah penduduk di Kota Palembang dari total populasi masyarakat Kota Palembang yaitu berjumlah 1.662.892 jiwa. Berdasarkan data diatas, sudah semestinya dapat memberikan dampak yaitu meningkatnya jumlah masyarakat dalam mengakses e-government.

Penggunaan internet dalam teknologi informasi bukan hanya dipakai terbatas pada individu saja tetapi lebih luas digunakan oleh organisasi, Sehingga hal ini berdampak pada sistem pemerintahan yang juga harus beradaptasi dan mendorong pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi yaitu Electronic Government dalam menunjang kegiatan pemerintahan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pengukuran terkait kualitas pelayanan sangat penting untuk diteliti. Salah satu caranya dengan cara melakukan evaluasi kualitas dari suatu layanan guna untuk mengetahui sejauh mana kualitas informasi yang disampaikan dan juga sebagai upaya untuk melakukan perbaikan maupun pengembangan kualitas layanan. Terdapat sejumlah metode evaluasi yang bisa dipakai untuk mengukur kualitas layanan pada bidang Electronic Government salah satu diantaranya yaitu E-GovQual. Pendekatan E-Govqual merupakan suatu pendekatan yang berguna untuk menilai kualitas layanan baik itu website maupun aplikasi di bidang Electronic Government. Salah satu organisasi pemerintahan yang sudah menerapkan Electronic Government adalah Dinas Komunikasi Informatika (Diskominfo) Kota Palembang. Diskominfo Kota Palembang meluncurkan inovasi Layanan Aplikasi Hallo Palembang dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan publik, yang merupakan tempat untuk masyarakat dalam memperoleh informasi pelayanan yang disediakan oleh masing-masing OPD di lingkungan Pemerintahan Kota Palembang karena mempunyai berbagai fitur guna memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Melalui observasi awal penulis mengenai layanan Aplikasi Hallo Palembang, penulis menemukan beberapa permasalahan berkaitan dengan kualitas layanan Aplikasi Hallo Palembang yakni, Aplikasi Hallo Palembang ini belum pernah diukur terkait dengan kualitas pelayanan *electronic government*. Selanjutnya ada fitur atau menu pada Aplikasi Hallo Palembang yang tidak dapat diakses dan digunakan untuk mendapatkan informasi yaitu pada fitur Lapor Warga. Hal ini menandakan bahwa

diperlukannya evaluasi untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Aplikasi Hallo Palembang.

Selanjutnya dari hasil observasi awal penulis pada Aplikasi Hallo Palembang di Google Play Android, ditemukan bahwa Aplikasi Hallo Palembang ini terakhir di update atau pembaharuan pada tanggal 17 November 2019, ini berarti bahwa sudah hampir 3 (tiga) tahun Aplikasi Hallo Palembang tidak melakukan perbaikan maupun pengembangan sistem. Hal ini secara tidak langsung minat dan tingkat pengunjung dari masyarakat yang mengakses Aplikasi ini mengalami penurunan karena kurangnya pembaharuan tersebut.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks aplikasi layanan publik maupun metode E-GovQual yang digunakan. Penelitian Fikri Maiza berjudul Penilaian Kualitas Website Electronic-Government dengan menggunakan dimensi E-GovQual (Studi Kasus Pemerintah Kota Prabumulih) (Maiza, Fikri 2015), menemukan bahwa dalam penelitian ini menganalisis data dengan menggunakan analisis GAP atau jarak kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Penelitian Darmawan Napitupulu menemukan bahwa kualitas layanan publik Pemkot X dievaluasi dengan pendekatan e-GovQual terdiri dari 4 dimensi yakni efisiensi (efficiency), kepercayaan (trust), kehandalan (reliability) dan dukungan kepada publik (citizen support) dengan total 21 variabel pengukuran yang valid dan reliabel. Analisis gap antara kinerja layanan dan harapan publik menunjukkan secara umum kinerja layanan masih di bawah harapan publik artinya publik belum merasa puas terhadap kualitas layanan yang disediakan Pemkot X. (Darmawan,2016)

Penelitian Heri Jamiansyah menemukan bahwa yang menjadi prioritas perbaikan adalah indikator EF1 (Struktur website mudah dan jelas untuk diikuti) dengan nilai 0,685, TR2 (User name dan password yang digunakan pada website aman) dengan nilai 0,587, RB3 (Pengguna berhasil ketika pertama kali mengakses) dengan nilai 0,521, dan CS2 (Pemerintah kota menyelesaikan masukan dengan cepat) dengan nilai 0,629, sehingga menjadi masukan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan kualitas website milik Pemerintah Kota Palembang. (Jamiansyah, 2018).

Penelitian Djuhari Wijaya menemukan bahwa masyarakat merasa puas terhadap kualitas layanan e-government yang ada pada website BPS, namun perlu ditingkatkan lagi kinerjanya. Keempat dimensi e-govqual yang diteliti signifikan mempengaruhi kualitas layanan e-government pada website Badan Pusat Statistik, dan faktor-faktor dari e-govqual yang menjadi prioritas utama perbaikan kualitas layanan yaitu (EF3, EF6, TRS3). (Djuhari,2019)

Penelitian Feby Nurhadiati menemukan bahwa sosialisasi terkait Aplikasi Hallo Palembang yang dilakukan Diskominfo Kota Palembang kurang maksimal karena tidak dilakukan secara masif atau berkelanjutan dan penyebaran melalui media sosial Instagram hallo.palembang yang terblokir. (Feby, 2020)

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pada upaya peningkatan kualitas layanan aplikasi Hallo Palembang dengan lebih dahulu mengukur tingkat kualitasnya, metodenya yang digunakan menggunakan statistik deskriptif juga berbeda dengan penelitian sebelumnya. Selain itu, objek dari penelitian yaitu Aplikasi Hallo Palembang juga baru pertama kali diteliti dan berbeda dengan penelitian sebelumnya yang kebanyakan meneliti website pemerintah.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas layanan Aplikasi Hallo Palembang ditinjau dari dimensi-dimensi pada E-GovQual.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sudjana (2007:64) bahwa “Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif digunakan apabila bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa atau suatu kejadian yang terjadi pada saat sekarang dalam bentuk angka-angka yang bermakna.” Sehingga penelitian ini tidak ditujukan dalam rangka menguji hipotesis, melainkan dalam rangka mendeskripsikan dan menggali data sebanyak-banyaknya yang selanjutnya akan dianalisis oleh peneliti.

Penulis mengumpulkan data melalui angket, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data Kuantitatif dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner terhadap 100 orang responden yang merupakan pengguna dari layanan Aplikasi tersebut. Selain itu penulis menambahkan dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder yang merupakan pelengkap dalam sebuah penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.13
Hasil deskriptif statistik dari jawaban responden berdasarkan dimensi

Dimensi	N	Range	Min	Max	Sum	Mean	Std. Deviasi	Persentase
<i>EFFICIENCY</i>	100	23	12	35	2604	26,04	4,63609	74,40%
<i>TRUST</i>	100	15	5	20	1503	15,03	2,70224	75,15%
<i>RELIABILITY</i>	100	27	30	57	4559	45,59	5,64093	79,98%
<i>CITIZEN SUPPORT</i>	100	12	8	20	1487	14,87	2,52525	74,35%

Sumber: diolah penulis (SPSS 25), 2022

Dapat diketahui tabel 4.13 diatas nilai persentase yang didapatkan disetiap dimensi berbeda-beda pada rentang nilai 74% sampai 79%.Nilai persentase terendah sebesar 74,35% diperoleh dari dimensi Dukungan Masyarakat (Citizen Support), sedangkan nilai persentase tertinggi sebesar 79,98% diperoleh dari dimensi Keandalan (Reliability).

Setelah hasil deskripsi statistik dari data penelitian didapatkan, maka dapat dilakukan pengkategorisasian skor pada masing-masing dimensi e-GovQual.Adapun proses analisa data yang dilakukan adalah dengan menggunakan norma penggolongan.Kategorisasi didasarkan pada nilai mean dan standar deviasi dengan rumus pedoman kategori di tabel 3.5 dan didapatkan kategorisasi hasil deskripsi pada tabel-tabel sebagai berikut:

Tabel 4.14
Kategori hasil deskripsi dimensi Efisiensi (*Efficiency*)

Dimensi	Kategori	Kriteria	Frekuensi	Prosentase	% Kumulatif
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Rendah	$X < 21$	11	11%	11%
	Sedang	$21 \leq X < 30$	68	68%	79%
	Tinggi	$30 \leq X$	21	21%	100%
Jumlah			100	100%	

Sumber: diolah penulis (SPSS 25), 2022

Tabel di atas dapat diketahui bahwa deskripsi pada dimensi Efisiensi (*Efficiency*) yang dikaji dalam penelitian didapat hasil rata-rata tingkat Efisiensi (Mean= 26,04) dan berada pada kategori sedang, dengan prosentase 68%. 21% tingkat efisiensi dalam kategori tinggi dan 11% tingkat efisiensi dalam kategori rendah.

Tabel 4.15
Kategori Hasil Deskripsi Dimensi Kepercayaan (*Trust*)

Dimensi	Kategori	Kriteria	Frekuensi	Prosentase	% Kumulatif
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	Rendah	$X < 12$	4	4%	4%
	Sedang	$12 \leq X < 17$	69	69%	73%
	Tinggi	$17 \leq X$	27	27%	100%
Jumlah			100	100%	

Sumber: diolah penulis (SPSS 25), 2022

Tabel di atas dapat diketahui bahwa deskripsi pada dimensi Kepercayaan (*Trust*) yang dikaji dalam penelitian didapat hasil rata-rata tingkat Kepercayaan (Mean= 15,03) dan berada pada kategori sedang, dengan prosentase 69%. 27% tingkat efisiensi dalam kategori tinggi dan 4% tingkat efisiensi dalam kategori rendah.

Tabel 4.16
Kategori Hasil Deskripsi Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi	Kategori	Kriteria	Frekuensi	Prosentase	% Kumulatif
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Rendah	$X < 39$	12	12%	12%
	Sedang	$39 \leq X < 51$	68	68%	80%
	Tinggi	$51 \leq X$	20	20%	100%
Jumlah			100	100%	

Sumber: diolah penulis (SPSS 25), 2022

Tabel di atas dapat diketahui bahwa deskripsi pada dimensi Keandalan (*Reliability*) yang dikaji dalam penelitian didapat hasil rata-rata tingkat Keandalan (Mean= 45,59) dan berada pada kategori sedang, dengan prosentase 68%. 20% tingkat efisiensi dalam kategori tinggi dan 12% tingkat efisiensi dalam kategori rendah.

Tabel 4.17
Kategori Hasil Deskripsi Dimensi Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*)

Dimensi	Kategori	Kriteria	Frekuensi	Prosentase	% Kumulatif
Keandalan (<i>Citizen Support</i>)	Rendah	$X < 12$	3	3%	30%
	Sedang	$12 \leq X < 17$	76	76%	79%
	Tinggi	$17 \leq X$	21	21%	100%
Jumlah			100	100%	

Sumber: diolah penulis (SPSS 25), 2022

Tabel di atas dapat diketahui bahwa deskripsi pada dimensi Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*) yang dikaji dalam penelitian didapat hasil rata-rata tingkat Dukungan Masyarakat (Mean= 14,87) dan berada pada kategori sedang, dengan prosentase 76%. 21% tingkat efisiensi dalam kategori tinggi dan 3% tingkat efisiensi dalam kategori rendah.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Program layanan informasi berbasis aplikasi memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka memberikan informasi kepada masyarakat sehingga memiliki kepercayaan dengan pemerintah daerah. Penulis menemukan temuan penting yakni proses penyampaian dan penyelenggaraan layanan aplikasi tersebut sangat diterima oleh masyarakat, khususnya bagi mahasiswa dalam pemenuhan berbagai data informasi guna penunjang dalam pendidikannya khususnya dalam menyelesaikan tugas dan skripsi sebagai syarat kelulusan. Selain itu, website tersebut juga menjadi sumber informasi bagi berbagai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan di bidang pemerintahan. Namun, disisi lain peneliti menemukan bahwa dalam pemberian informasi tersebut diketahui kelemahan dari layanan aplikasi tersebut belum memiliki informasi yang lengkap dan benar-benar dibutuhkan oleh penggunanya. Sehingga hal ini membutuhkan perhatian lebih dan dapat menjadi fokus utama dari penyelenggaraan layanan berbasis aplikasi ini agar dapat memberikan informasi yang aktual dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Sama halnya dengan temuan Jamiansyah bahwa kualitas website melalui penelitian deskriptif kuantitatif. Website Kota Palembang dikatakan sudah cukup baik pada pengelolaannya. Namun, dari segi struktur website, user dan password dan personalisasi membutuhkan perbaikan yang signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas website Kota Palembang (Jamiansyah, 2018).

Layaknya program lainnya, Aplikasi Hallo Palembang ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah pada tiga indikator pernyataan yang mendapatkan persentase terendah yaitu, EF3 (Peta situs terorganisir), RLB4 (Layanan tepat waktu) dan TRS3 (Data yang dimasukkan dapat diarsipkan dengan aman).

Adanya program ini juga diharapkan dapat menjadi program layanan berbasis E-Government yang mampu meningkatkan SDM dan SDA yang dimiliki oleh Kota Palembang dalam jangka waktu yang panjang, sehingga secara tidak langsung mampu menumbuhkan perekonomian masyarakat dan juga terkhusus pada keterbukaan informasi dalam masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa secara garis besar kualitas layanan Aplikasi Hallo Palembang dapat dikatakan baik dengan perolehan nilai kualitas layanan pada kategori sedang. Pada hasil analisis deskriptif didapatkan nilai persentase dan tafsiran kualitatif pada tiap-tiap dimensi yakni Efisiensi, sebesar 74,40% dan tergolong baik, dimensi Kepercayaan, sebesar 75,15% dan tergolong baik, dimensi Keandalan, sebesar 79,98% dan tergolong baik, serta dimensi Dukungan Masyarakat, sebesar 74,35% dan tergolong baik. Dengan indikator pernyataan yang mendapatkan persentase terendah yaitu EF3 (Peta situs terorganisir), RLB4 (Layanan tepat waktu) dan TRS3 (Data yang dimasukkan dapat diarsipkan dengan aman). Pada hasil kategorisasi diperoleh nilai persentase dan kategori pada masing-masing dimensi menunjukkan bahwa mayoritas dimensi pada E-GovQual berada pada kategori sedang, yaitu pada dimensi Efisiensi (68%), Kepercayaan (69%), Keandalan (68%) dan Dukungan Masyarakat (76%).

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu, jarak, dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu OPD selaku penyelenggara layanan berbasis aplikasi yaitu Diskominfo Kota Palembang.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan Aplikasi Hallo Palembang sebagai wujud daripada E-Government digital pemerintahan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi Informatika Kota Palembang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media.
- Indrajit, R. E. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- _____. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Jamiansyah, Heri. 2018. "Analisis Kualitas Layanan Electronic Government dengan menggunakan E-GovQual (Studi Kasus : Dinas Komunikasi Informatika Kota Palembang)". UIN Raden Fatah Palembang.
- Fikri, Maiza. 2015. "Penilaian Kualitas Website Electronic Government Dengan Menggunakan Dimensi e-GovQual (Studi Kasus Pemerintah Kota Prabumulih)". Palembang: Bina Sriwijaya.
- Gunawan, M. A. 2015. *Statistik Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi dan Sosial*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Hardono, Wisnu. 2016. "Analisis Kualitas dan Efektivitas e-government Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015". Yogyakarta: UMY.
- Kadir, Abdul. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Labolo, Muhadam. 2011. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rajagrafindo.
- Misucara. 2007. *Menggagas Implementasi Electronic Government edisi terjemahan*. Jakarta: Dwi Aksara.
- Napitupulu, D. 2016. "Analisa Kualitas Layanan Electronic Government Dengan Pendekatan E-Govqual & Ipa". *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 153-168.
- Nurhadiati, Feby. 2020. "Difusi Inovasi Aplikasi Hallo Palembang Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang". Universitas Sriwijaya.
- Qutaishat, F. T. 2013. *Users Perceptions Towards Website Quality And Its Effect On Intention To Use E-Government Services In Jordan*. 97-105.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudjana dan Ibrahim. 2007. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2016. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wijaya,Djuhari Juma. 2019. “Analisis Kualitas Layanan Electronic Government menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Badan Pusat Statistik)”. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Xenia Papadomichelaki, G. M. 2012. “E-Govqual: A Multiple- Item Scale For Assessing Electronic Government Service Quality”.Government Information Quarterly, Pp. 98-109.

