

Penerapan Metode *e-GovQual* untuk Menganalisis Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Perizinan *Online* di Disnaker PM-PTSP Kota Malang

Yohanes Pieteron Waja¹, Luthfi Indana²

^{1,2}*Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang, 081237428192*
e-mail: yohaneswaja09@gmail.com¹, luthfi.indana@unmer.ac.id²

Kata Kunci:

E-Government
e-GovQual
SI IZOL

Keyword:

E-Government
e-GovQual
SI IZOL

ABSTRAK

Pengembangan *e-government* akan meningkatkan efektifitas, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan, yang dapat diakses dengan cepat, di manapun dan kapanpun melalui digerakannya instansi agar mengimplementasikan situs *e-government*. DISNAKER PM-PTSP berinisiatif untuk mengembangkan *website* berbasis aplikasi untuk mempermudah, pelayanan perizinan terhadap masyarakat yang ada di kota Malang. aplikasi tersebut merupakan aplikasi system informasi perizinan *online* (SI IZOL). Dalam proses penelitian ini, Peneliti menemukan bahwa masyarakat sering mengeluh tentang kurangnya petunjuk yang jelas tentang proses pelayanan perizinan. Masyarakat percaya bahwa mereka tidak tahu dengan pasti syarat dan aturan yang harus dipenuhi untuk mengurus perizinan, sehingga proses pelayanan menjadi tidak efektif. Pengurusan izin tampak rumit karena melibatkan proses memahami aplikasi, Sehingga mereka tetap bergantung pada layanan perizinan langsung ke Kantor Disnaker. Dalam studi ini, menggunakan pendekatan *e-GovQual* untuk menilai seberapa baik layanan SI IZOL yang dinikmati oleh pengguna, dengan tujuan mengevaluasi kinerja layanan sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna.

ABSTRACT

The development of e-government will increase the effectiveness, efficiency, accountability and transparency of government administration, which can be accessed quickly, anywhere and anytime through the movement of agencies to implement e-government sites. DISNAKER PM-PTSP took the initiative to develop an application-based website to simplify licensing services. towards the people in the city of Malang. This application is an online licensing information system application (SI IZOL). In the process of this research, researchers found that the public often complained about the lack of clear instructions regarding the licensing service process. The public believes that they do not know exactly the conditions and regulations that must be met to obtain permits, so the service process becomes ineffective. Arranging permits seems complicated because it involves a process of understanding the application, so they still depend on direct licensing services from the Manpower Office. In this study, we use the e-GovQual approach to assess how well the SI IZOL service is enjoyed by users, with the aim of evaluating service performance according to the user's level of interest.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan cepat teknologi informasi telah memberikan dukungan luas bagi berbagai sektor kehidupan, termasuk domain pemerintahan.[1] Konsep Pemerintahan Elektronik (*E-Government*) mewakili inisiatif untuk meningkatkan efisiensi tata kelola pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi elektronik. Pemanfaatan teknologi secara luas terutama terlihat dalam promosi dan penyampaian informasi melalui aplikasi, yang kini memainkan peran kunci dalam berbagai informasi [2]. Aplikasi memberikan keefisienan dan kesegaran informasi, dengan akses yang lebih mudah bagi masyarakat di seluruh wilayah melalui internet. Contohnya, aplikasi digunakan sebagai alat pemasaran, edukasi, pelayanan komunikasi, dan promosi.[3].

Ketersediaan informasi yang sangat penting bagi masyarakat setempat seringkali terhambat oleh kurangnya pemahaman tentang teknologi informasi. Dengan menerapkan sistem informasi berbasis aplikasi, ini dapat memberikan akses yang mudah dan tepat bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan akurat[4]. DISNAKER PM-PTSP berinisiatif untuk mengembangkan aplikasi untuk mempermudah pelayanan perizinan terhadap masyarakat yang ada di kota Malang [5]. Aplikasi tersebut merupakan aplikasi sistem informasi perizinan *online* (SI IZOL).

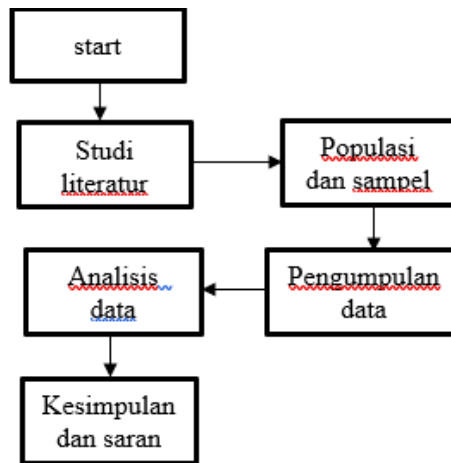
Aplikasi SI IZOL yang merupakan salah satu perangkat lunak yang dimiliki oleh DISNAKER PM-PTSP Kota Malang. IZOL sendiri merupakan aplikasi perizinan. Dalam aplikasi tersebut setidaknya ada 200 layanan perizinan yang bisa diakses masyarakat melalui aplikasi Pemkot Malang. Jadi ketika warga membutuhkan layanan perizinan tidak perlu datang atau bolak balik ke kantor DISNAKER PMPTSP.

Dalam proses penelitian ini, Peneliti menemukan bahwa masyarakat sering mengeluh tentang kurangnya petunjuk yang jelas tentang proses pelayanan perizinan. Masyarakat percaya bahwa mereka tidak tahu dengan pasti syarat dan aturan yang harus dipenuhi untuk mengurus perizinan, sehingga proses pelayanan menjadi tidak efektif.

Dalam studi ini, menggunakan pendekatan *e-GovQual* untuk menilai seberapa baik layanan SI IZOL yang dinikmati oleh pengguna, dengan tujuan mengevaluasi kinerja layanan sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna. Evaluasi ini akan mengungkapkan seberapa baik layanan tersebut disampaikan dan menyoroti atribut mana yang perlu ditingkatkan dengan prioritas tertinggi

II. METODE

Dalam penelitian ini metode yang peneliti pakai merupakan metode kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan metode pengumpulan, analisis, dan penyajian data secara numerik dari pada deskriptif yang melibatkan pendekatan empiris.



Gambar 1. Desain Penelitian

Tabel 1. Variabel Pernyataan *Quesioner E-GovQual*

<i>Variable</i>	Pernyataan	Kode Variable
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aplikasi IZOL sudah sesuai kebutuhan pengguna ○ Produser registrasi layanan aplikasi SI IZOL yang jelas ○ Informasi yang di berikan aplikasi IZOL sudah sesuai kebutuhan ○ Fitur yang terdapat di aplikasi SI IZOL sudah tertata rapih 	EF1-EF4
<i>Trust</i> (Kepercayaan)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Menjaga keamanan <i>username</i> dan <i>password</i> pengguna aplikasi IZOL ○ Perlindungan informasi data pribadi pada aplikasi IZOL ○ Data pribadi pengguna aplikasi SI IZOL yang terauntenfikasi 	TRS1-TR3
<i>Citizen support</i> (Dukungan Masyarakat)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pelayanan menggunakan aplikasi IZOL memberikan balasan yang cepat ○ Aplikasi IZOL mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna ○ Aplikasi IZOL membantu menyelesaikan permasalahan terutama dibagian perizinan 	CS1-CS3

Populasi dan Sampel

Populasi merujuk pada kumpulan data yang bersifat besar dan komprehensif dalam konteks sebuah penelitian (Purwanza dkk., 2022). Pada penelitian ini, populasi yang di gunakan yaitu Masyarakat kota Malang sebanyak 200 orang. Sampel atau objek penelitian merupakan sebagian dari populasi. Sebagian populasi ini sifatnya bisa dijangkau oleh peneliti tetapi sifatnya sama dengan keseluruhan populasi. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus slovin, maka sampel yang dibutuhkan adalah 68 orang yaitu masyarakat Kota Malang.

Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan data primer yaitu penyebaran kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup yaitu responden hanya bisa menjawab sesuai pilihan jawaban yang telah disediakan (Sugiyono, 2016). Kuesioner akan dibagikan pada masyarakat di kota Malang. Media yang digunakan dalam melakukan penyebaran kuesioner dalam penelitian menggunakan platform *Google Form* yang akan dibagikan kepada responden. Hasil yang didapatkan melalui kuesioner dapat berupa angka yang nantinya dijabarkan menggunakan tabel-tabel dan kemudian dianalisis.

Analisis Data

Teknik analisis data ini dilakukan untuk mengukur pengaruh *e-GovQual* terhadap kepuasan pengguna aplikasi SI IZOL. Pengukuran ini nanti dilakukan dengan software *SPSS*. Teknik analisis data akan menginterpretasikan informasi dari data yang diperoleh melalui penggunaan kuesioner oleh peneliti. Prosedur analisis data yang dipilih dalam penelitian ini menggunakan metode *e-GovQual*, dan teknik analisis IPA.

Teknik Analisis Data *e-GovQual*

Metode *e-GovQual* yang dipakai untuk mengukur tingkat efektivitas SI IZOL di Disnaker PM-PTSP kota Malang. Metode *e-GovQual* memiliki 4 dimensi yang dipakai yaitu, *efficiency*, *reability*, *trust* dan *citizen support*.

1. *Efficiency* (efektifitas)

Merupakan penilaian terhadap kualitas SI Izol yang dilihat dari Tingkat kemudahannya mengakses situs web/aplikasi yang disediakan. Struktur situs web, fungsi pencarian, peta situs, tautan mesin pencarian, *URL* yang mudah diingat, personalisasi informasi, dan kemampuan kustomisasi adalah tujuh dimensi ini [6].

2. *Realibility* (keunggulan)

Merupakan penilaian yang dilakukan terhadap Tingkat keunggulan dan kelayakan aplikasi izol

3. *Trust* (kepercayaan)

Merupakan penilaian terhadap kualitas pelayanan aplikasi SI Izol dilihat dari Tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan Izol.

4. *Citizen Support* (dukungan warga)

Merupakan penilaian terhadap izol dilihat dari bagaimana kemampuan Masyarakat dalam membantu menyelesaikan permasalahan.

Importance Performance Analysis

Metode IPA juga dapat digunakan untuk menentukan atribut apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan rata-rata skor kepuasan sesuai harapan masyarakat. Dasar IPA adalah tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Dua hal mendasar ini menunjukkan seberapa puas masyarakat terhadap kualitas produk atau layanan yang disediakan oleh *e-Government* [7].

Data hasil kuisioner yang telah dikumpulkan dengan menggunakan pendekatan *e-GovQual* kemudian akan dianalisa dengan bantuan IPA untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan *website* SI IZOL. Pendekatan. Pendekatan Ipa mempunyai empat kuadran yaitu:

a. *Concentrate here* (kuadran A)

Pengguna merasa layanan yang diberikan pemberi layanan rendah padahal pelanggan beranggapan bahwa layanan tersebut tinggi. Sehingga nilai harapan tinggi dan nilai kinerja rendah. Artinya dibutuhkan perhatian untuk perbaikan dan peningkatan dari atribut yang dianggap kurang.

b. *Keep up the good work* (kuadran B)

Pengguna menghargai layanan yang diberikan oleh pemberi layanan dan pemberi layanan memiliki kinerja yang baik. Sehingga nilai harapan tinggi dan nilai kinerja tinggi. Hal ini berarti ada kesempatan untuk mempertahankan atribut yang memiliki keunggulan,

c. *Low priority* (kuadran C)

Pemberi layanan dinilai rendah dalam menyediakan pelayanan, tetapi pelanggan tidak menganggap fitur-fitur yang dimiliki layanan tersebut sangat penting. Sehingga nilai harapan rendah dan nilai kinerja juga rendah. Ini berarti terdapat atribut yang kurang namun tidak perlu perhatian lebih.

d. *Possible overkill* (kuadran)

Kinerjanya pemberi layanan dinilai baik, tetapi pelanggan tidak memperdulikan hal tersebut. Sehingga nilai harapan rendah namun nilai kinerjanya tinggi. Hal ini berarti terdapat atribut yang memiliki kinerja dengan sumber daya berlebih dan harus diberikan kepada atribut yang kurang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil uji validitas dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel dinyatakan valid. Jika r hitung $< r$ tabel maka dinyatakan tidak valid. Nilai r hitung dapat dilihat pada kolom item total correlation $> r$ tabel 0.2012 dengan koefisien 0.05. Hasil uji validitas untuk 68 responden menunjukkan bahwa nilai korelasi dari dimensi *efficiency*, *trust*, *reliability* dan *cityzensupport* memiliki koefisien yang relatif tinggi melebihi nilai r tabel yaitu 0.2012. Sehingga semua item dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Item	<i>Correlated Item- Total Kriteria</i>	r tabel	Kategori
1	EF1	0.937	0.2012	Valid
2	EF2	0.941	0.2012	Valid
3	EF3	0.937	0.2012	Valid
4	EF4	0.956	0.2012	Valid
5	TRS1	0.912	0.2012	Valid
6	TRS2	0.912	0.2012	Valid
7	TRS3	0.914	0.2012	Valid
8	RLB1	0.938	0.2012	Valid
9	CS1	0.924	0.2012	Valid
10	CS2	0.941	0.2012	Valid
11	CS3	0.887	0.2012	Valid

Tabel 3. Uji Reliabilitas

No	Dimensi	<i>Case Processing Summary</i>	<i>Cronbach's Alpha Kriteria Performance</i>	Jumlah Variabel	Kategori
1	<i>Efficiency</i>	100%	0.958	4	Reliabel
2	<i>Trust</i>	100%	0.900	3	Reliabel
3	<i>Reliability</i>	100%	0.925	3	Reliabel
4	<i>Cityzen Support</i>	100%	0.903	3	Reliabel

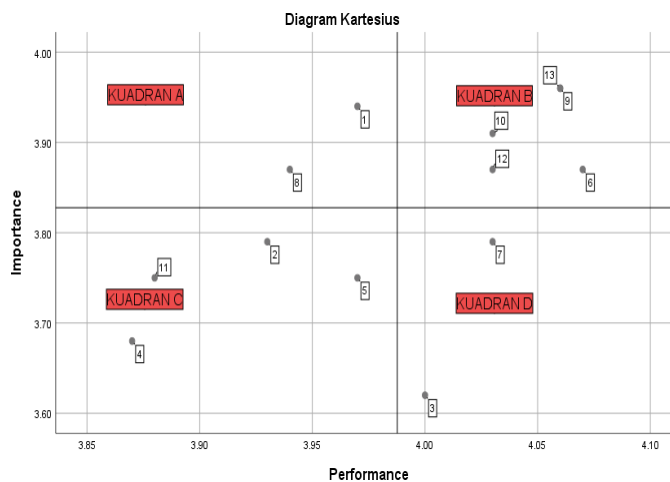
Hasil uji *reliability* pada setiap dimensi yaitu *efficiency, trust, reliability, citizen support*. Rentang nilai Cronbach 0.50 hingga 0.70. Dapat diketahui bahwa nilai cronbach's alpha pada hasil uji kali ini relatif tinggi yaitu 0.900-0.958 dari setiap dimensi mencapai angka > 0.70 seperti yang tertera pada tabel hasil uji *reliability* di atas makanya hasil tersebut dikatakan reliabel [8].

Tabel 4. Hasil Uji *e-GovQual*

Variabel	SS	S	N	TS	STS	Total
EF1	35.3%	44.1%	10.3%	2.9%	7.4%	100%
EF2	30.9%	47.1%	13.2%	1.5%	7.4%	100%
EF3	41.2%	35.3%	11.8%	5.9%	5.9%	100%
EF4	33.8%	36.8%	17.6%	5.9%	5.9%	100%
TRS1	35.3%	41.2%	13.2%	5.9%	4.4%	100%
TRS2	38.2%	45.6%	5.9%	5.9%	4.4%	100%
TRS3	38.2%	39.7%	13.2%	4.4%	4.4%	100%
RLB1	32.4%	41.2%	17.6%	4.4%	4.4%	100%
RLB2	35.3%	44.1%	14.7%	2.9%	2.9%	100%
RLB3	41.2%	39.7%	8.8%	7.4%	2.9%	100%
CS1	39.7%	30.9%	19.1%	4.4%	5.9%	100%
CS2	36.8%	44.1%	10.3%	5.9%	2.9%	100%
CS3	36.8%	42.6%	10.3%	7.4%	2.9%	100%

Pada uji *e-GovQual* dari empat dimensi dengan prenetase jawaban dari responden yang tinggi dapat kita ambil kesimpulan untuk keempat dimensi yaitu *Efficiency*, *Trust*, *Cityzen suport*, dan *Reliability*. Pada hasil uji *e-GovQual* ini yang meneliti tentang aplikasi Izol bahwa aplikasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau mendekati harapan dari Masyarakat kota Malang tentang efektivitas pelayanan aplikasi. Hasil tersebut berdasarkan empat dimensi *e-GovQual* yang diuji.

Hasil Uji Importance Performance Analisis



Gambar 2. Diagram Kartesius

- **Kuadran A (*Concetrate Here*)**

Kuadran A berisi faktor-faktor yang dianggap signifikan oleh masyarakat, namun realisasinya belum memenuhi harapan masyarakat (tingkat kepuasan masih rendah) :

- 1) Indikator nomor 1 adalah atribut EF1 dengan pernyataan aplikasi SI IZOL sudah sesuai kebutuhan pengguna.
- 2) Indikator nomor 8 dengan atribut CS1 dengan atribut pernyataan produser registrasi layanan aplikasi SI IZOL yang jelas.

Maka diambil kesimpulan pada kuadran A (*concentrate Here*) Analisis menunjukkan bahwa beberapa faktor yang dianggap penting oleh masyarakat belum memenuhi harapan. Pertama, indikator EF1 menunjukkan bahwa aplikasi SI IZOL belum memenuhi semua kebutuhan pengguna (indikator EF1). Kedua, indikator CS1 menunjukkan bahwa pelayanan menggunakan aplikasi SI IZOL memberikan balasan yang tepat.

- **Kuadran B (*Keep Up the Good Work*)**

Kuadran 2 memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh masyarakat dan sudah memenuhi harapan (tingkat kepuasan relatif tinggi).

- 1) Indikator 6 dengan atribut TRS2 perlindungan informasi data pribadi pengguna aplikasi SI IZOL
- 2) Indikator 9 dengan atribut CS2 aplikasi SI IZOL mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna
- 3) Indikator 10 dengan atribut CS3 aplikasi SI IZOL membantu menyelesaikan permasalahan terutama di bagian perizinan
- 4) Indikator 12 dengan atribut RLB2 aplikasi SI IZOL dapat diakses oleh semua *browser*
- 5) Indikator 13 dengan atribut RLB3 aplikasi SI IZOL memberikan layanan tepat waktu

Maka dapat kita ambil kesimpulan secara keseluruhan, poin-poin tersebut menunjukkan bahwa situs aplikasi SI IZOL telah memenuhi ekspektasi masyarakat tentang perlindungan data, kepercayaan, penyelesaian masalah, kemudahan akses, dan layanan yang cepat.

- **Kuadran C (*low Priority*)**

Kuadran low priority ini meliputi faktor yang dianggap kurang penting oleh masyarakat dan memiliki kinerja yang kurang istimewa.

- 1) Indikator 2 dengan atribut EF2 pernyataan produser registrasi layanan aplikasi SI IZOL yang jelas
- 2) Indikator 4 dengan atribut EF4 fitur yang terdapat di aplikasi SI IZOL sudah tertata rapih
- 3) Indikator 5 dengan atribut TRS1 menjaga keamanan *username* dan *password* pengguna aplikasi SI IZOL

- 4) Indikator 11 dengan atribut RLB 1 layanan aplikasi SI IZOL berhasil saat akses pertama

Dapat diambil kesimpulan bahwa faktor-faktor ini perlu mendapatkan perhatian lebih supaya kualitas layanan aplikasi SI IZOL dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan pengguna. faktor-faktor tersebut yaitu registrasi aplikasi, fitur yang ada dalam aplikasi SI IZOL, dan keamanan *username* serta layanan aplikasi yang berhasil saat akses pertama.

- **Kuadran D (*Posibble Overkill*)**

Kuadran 4 memuat faktor yang dianggap kurang penting dan memiliki kinerja yang terlalu berlebihan.

- 1) Indikator 3 dengan atribut EF3 informasi yang di berikan oleh aplikasi SI IZOL sudah sesuai kebutuhan.
- 2) Indikator 7 dengan atribut TRS3 data pribadi yang terautentifikasi.

Maka diambil kesimpulan bahwa meskipun kedua indikator tersebut bekerja dengan sangat baik, mereka dianggap tidak penting dalam hal prioritas sistem keseluruhan. Oleh karena itu, sumber daya yang dialokasikan untuk mempertahankan kinerja tinggi pada komponen-komponen ini dapat dikurangi dan dialihkan ke bidang lain yang lebih penting.

Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil survei keempat dimensi menunjukkan bahwa aplikasi SI IZOL telah berhasil memenuhi harapan pengguna dalam hal efisiensi, kepercayaan, keandalan, dan dukungan masyarakat. Aplikasi ini telah menjadi alat yang berguna dan dapat diandalkan untuk memberikan layanan perizinan di Kota Malang, seperti yang ditunjukkan oleh sebagian besar orang yang menjawab pertanyaan ini dengan memberikan ulasan yang positif. Selain itu, dukungan masyarakat yang kuat menunjukkan bahwa aplikasi ini dapat digunakan terus menerus. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal mengurangi ketidaksetujuan dan meningkatkan kepuasan pengguna, yang masih netral.

Pada analisis kesesuaian menunjukkan masing-masing indikator yang ada pada keempat variabel *e-GovQual*. Dilihat dari semua nilai rata-rata tingkat kesesuaian dari empat dimensi bernilai 104%, hasil tersebut memenuhi harapan dari pengguna. Selain itu hasil analisis pada tingkat kesenjangan terlihat bahwa kesenjangan terbesar terjadi pada indikator/atribut (-0,03), hasil tersebut menunjukkan bahwa dari 13 indikator terdapat indikator EF1 yang mendekati harapan Masyarakat.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji *e-GovQual* dan IPA dalam penelitian tentang efektivitas pelayanan aplikasi SI IZOL yang ada di DISNAKER PM-PTSP kota Malang. Dari keempat dimensi (*efficiency, trust, citizen support, dan reliability*):

- a) Hasil analisis metode *e-GovQual* dan Ipa tersebut, menunjukkan bahwa masyarakat kota Malang setuju dengan kemudahan dalam menggunakan *website* SI IZOL, pelayanan yang tepat waktu proses registrasi yang mudah. Hasil uji tersebut juga ditemukan bahwa aplikasi ini mampu memenuhi standar yang diharapkan dalam hal kenyamanan pengguna keandalan, responsivitas, dan keamanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi SI IZOL berhasil memberikan layanan yang lebih efisien dan efektif kepada Masyarakat.
- b) Hasil analisis menggunakan metode *e-GovQual* dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pada aplikasi SI IZOL, penelitian ini menemukan hasil bahwa terdapat beberapa point, berdasarkan nilai analisis kesenjangan masih menunjukkan nilai negative, dengan variabel *efficiency* dengan indikator EF1 (-0,3), *Trust* dengan indikator Trs2 (-0,21), *Citizen Support* dengan indikator Cs1 (-0,07) dan *Reliability* dengan indikator. Pada analisis tingkat kesesuaian yang memiliki tingkat kesesuaian terbesar antara harapan dan kinerja berturut-turut adalah Dimensi *efficiency* (105%), *Trust* (106%), *Citizen Support* (103%), dan *Reliability* (103%) dengan nilai rata-rata dari empat dimensi sebesar 104%.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] G. Legong and A. Rizki Jatmiko, "Analisis Efektivitas E-Health Menggunakan Metode E-Govqual dan IPA Di Puskesmas Gading Kota Surabaya," *Nuansa Inform.*, vol. 18, no. 1, pp. 28–37, 2024, doi: 10.25134/ilkom.v18i1.89.
- [2] Ismai, "Perancangan Website Sebagai Media Promosi Dan Informasi," *J. Inform. Pelita Nusant.*, vol. 3, no. 1, pp. 82–86, 2018.
- [3] T. M. Tamtelahitu, "Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis," *JIPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 7, no. 2, pp. 574–582, 2022, doi: 10.29100/jipi.v7i2.2262.
- [4] J. Asmara, "Rancang Bangun Sistem Informasi Desa Berbasis Website (Studi Kasus Desa Netpala)," *J. Pendidik. Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–7, 2019.
- [5] B. Prasetyo, F. Adnan, and R. A. Syahputra, "Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis," *J. Tekno Kompak*, vol. 16, no. 1, p. 83, 2022, doi: 10.33365/jtk.v16i1.1857.
- [6] W. Maulani, "Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

- Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya),” *AS-SIYASAH J. Ilmu Sos. Dan Ilmu Polit.*, vol. 5, no. 2, pp. 44–54, 2020, [Online]. Available: <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/3248%0Ahttps://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/download/3248/2378>
- [7] D. T. Nautami and F. Wahid, “Penerapan Metode E-Govqual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi E-Filing Oleh Wajib Pajak,” *Pros. Semin. Nas. Geotik*, pp. 325–334, 2019.
- [8] R. Slamet and S. Wahyuningsih, “Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker,” *Aliansi J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 17, no. 2, pp. 51–58, 2022, doi: 10.46975/aliansi.v17i2.428.