

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI
OGAN LOPIAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana di
Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi
Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh
Salma Ayunda Zahra
(2004106)

PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS DI PURWAKARTA
2024

LEMBAR HAK CIPTA
ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI
OGAN LOPIAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

Oleh:

Salma Ayunda Zahra

NIM. 2004106

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi

© Salma Ayunda Zahra
Universitas Pendidikan Indonesia
Juni 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.


Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau Sebagian, dengan dicetak
ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN
Salma Ayunda Zahra (2004106)

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI
OGAN LOPIAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL**


Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I




Rizki Hikmawan S.Pd., M.Pd.
NIPT. 920171219880731101

Pembimbing II



Dr. H. Suprih Widodo, S.Si., M.T.
NIP. 198012172005012007

Mengetahui:
Ketua Program Studi
Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi



Ir. Nur Wachid Abdul Majid S.Pd., M.Pd., IPM.
NIPT. 920171219910625101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan *E-government* pada Aplikasi Ogan Lopian Menggunakan Metode E-GovQual**” merupakan hasil karya diri saya sendiri. Di dalamnya saya tidak melakukan penjiplakan atau melakukan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam Masyarakat. Dengan pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang diberikan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau pihak lain yang mengklaim terhadap keaslian karya saya ini.

Purwakarta, 22 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Salma Ayunda Zahra

NIM. 2004106

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Kesehatan sehingga penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *E-government* pada Aplikasi Ogan Lopian Menggunakan Metode E-GovQual” dapat terselesaikan dengan baik dan selesai.

Penelitian ini memiliki maksud dan tujuan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini masih banyak kekurangan maupun kesalahan. Dengan demikian penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun agar penelitian dapat dievaluasi di lain waktu.

Peneliti juga berdoa semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan untuk seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penelitian, sehingga penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun pembaca .

Purwakarta, 22 Juli 2024

Penulis,

Salma Ayunda Zahra

NIM. 2004106

UCAPAN TERIMA KASIH

Puja serta puji Syukur kehadirat Allah SWT, yang telah menghendaki penulis dengan melimpahkan rezeki dan diberi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *E-government* pada Aplikasi Ogan Lopian Menggunakan Metode E-GovQual” yang menjadi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Pendidikan Indonesia Kampus di Purwakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan bisa berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan hingga nasehat yang membangun dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis berniat untuk menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya yang berupa kesehatan serta kemudahan kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan serta menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Juhanda dan Ibu Sri Rahayu yang selalu memberikan dukungan serta nasehat yang membangun baik secara moril maupun material sehingga menjadi salah satu alasan penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
3. Bapak Rizki Hikmawan, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dalam bimbingan, saran, waktu yang telah diberikan dalam proses penyusunan skripsi.
4. Bapak Dr. Suprih Widodo, S.Si., M.T. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dalam proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Prof. Dr. Yayan Nurbayan, M.Ag. selaku direktur Universitas Pendidikan Indonesia di Purwakarta
6. Bapak Dr. Idat Muqodas, M.Pd., Kons. selaku wakil direktur Universitas Pendidikan Indonesia di Purwakarta
7. Bapak Ir. Nuur Wachid Abdul Majid, S.Pd., M.Pd., IPM., ASEAN Eng. Selaku Ketua Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Pendidikan Indonesia di Purwakarta sekaligus dosen wali penulis, yang telah memberikan motivasi, arahan, serta nasehat dalam proses skripsi maupun selama penulis menempuh Pendidikan studi selama masa perkuliahan.

8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Pendidikan Indonesia di Purwakarta yang telah memberikan nasehat, arahan dan ilmu selama masa perkuliahan.
9. Bapak dan Ibu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta yang telah memberikan izin dan bimbingan dalam proses penelitian
10. Keluarga Besar Hj. Mumu Mudrikah yang selalu memberikan dukungan, bantuan serta kebersamai penulis dalam setiap fase diperkuliahan.
11. Rasyad Amhar yang selalu memberikan motivasi, bantuan dan kebersamai penulis dalam masa proses penyusunan skripsi.
12. Hana Nurfalalah, Aldila Nabila, Muziatun Khoiriyah selaku teman yang selalu kebersamai penulis dalam suka dan duka selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi
13. Teman-teman kelas B PSTI 2020 maupun angkatan 2020 yang menjadi teman seperjuangan dalam meraih gelar sarjana.
14. Paguyuban Gapura UPI periode 2021-2023 yang menjadi tempat berbagi cerita, motivasi, bantuan serta hiburan dalam masa perkuliahan.
15. HIMA PSTI Kabinet Naratama dan Sahitya yang telah memberikan kesempatan, ilmu dan hal luar biasa yang sangat berkesan.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam proses perkuliahan dan menyusun skripsi.

Purwakarta, 22 Juli 2024

Salma Ayunda Zahra
NIM. 2004106

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI OGAN LOPIAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

Oleh:

Salma Ayunda Zahra

2004106

ABSTAK

Ogan Lopian adalah aplikasi e-government Kabupaten Purwakarta yang dikelola oleh Diskominfo dan bekerjasama dengan pemerintah daerah. Aplikasi ini menyediakan informasi tentang berbagai layanan publik, seperti kuliner, pariwisata, lowongan pekerjaan, UMKM, sekolah, rumah sakit, dan konsultasi dokter. Namun, pengguna masih mengeluhkan kualitas layanan aplikasi ini, yang tercermin dari penilaian rendah pada laman unduhan. Hal tersebut pula tidak sejalan dengan tujuan dari adanya Ogan Lopian dalam memberikan layanan publik yang efisien dan efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis layanan berdasarkan perspektif pengguna. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan e-GovQual yang mencakup efisiensi, kepercayaan, keandalan, dan dukungan masyarakat. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi keandalan memerlukan perbaikan dan dukungan masyarakat perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, aplikasi ini mendapatkan skor kualitas layanan sebesar 79,9% dan tingkat kepentingan 80,6%, dengan beberapa atribut yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *E-government*, E-GovQual, dan IPA

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF E-GOVERNMENT SERVICES IN
APPLICATIONS OGAN LOPIAN USES THE E-GOVQUAL**

Oleh:

Salma Ayunda Zahra

2004106

ABSTACT

Ogan Lopian is an e-government application for Purwakarta Regency managed by Diskominfo in collaboration with the local government. This application provides information on various public services, such as culinary, tourism, job vacancies, MSMEs, schools, hospitals, and doctor consultations. However, users have expressed dissatisfaction with the quality of the application's services, as reflected in the low ratings on the download page. This issue is also inconsistent with Ogan Lopian's goal of providing efficient and effective public services. Therefore, it is necessary to conduct a service analysis based on the user's perspective. This research employs a quantitative method with the e-GovQual approach, which includes efficiency, trust, reliability, and citizen support. The analysis results indicate that the reliability dimension requires improvement and citizen support needs to be enhanced. Overall, the application received a service quality score of 79.9% and an importance score of 80.6%, with several attributes requiring further improvement.

Keywords: *Service Quality, E-government, E-GovQual, and IPA*

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTAK	viii
ABSTACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat	6
1.4.1. Manfaat Secara Teoretis.....	6
1.4.2. Manfaat Secara Praktis.....	6
1.5. Struktur Organisasi Skripsi	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Kualitas Layanan.....	7
2.2. Aplikasi <i>Mobile</i>	7
2.3. <i>E-government</i>	8
2.3.1. Definisi <i>E-government</i>	8
2.3.2. Tujuan <i>E-government</i>	9
2.3.3. Manfaat <i>E-government</i>	11
2.3.4. Jenis <i>E-government</i>	11
2.4. Ogan Lopian.....	13

2.5. Layanan Publik.....	13
2.6. Metode E-GovQual	15
2.6.1. <i>Efficiency</i> (Efisiensi)	17
2.6.2. <i>Trust</i> (Kepercayaan).....	18
2.6.3. <i>Reliability</i> (Keandalan)	18
2.6.4. <i>Citizen support</i> (Dukungan Masyarakat)	19
2.7. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	20
2.8. Penelitian Relevan.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Pendekatan Penelitian	22
3.2. Desain Penelitian.....	22
3.3. Populasi dan sampel.....	23
3.3.1. Populasi	23
3.3.2. Sampel.....	24
3.4. Instrumen penelitian.....	25
3.4.1. Skala Likert	30
3.5. Prosedur Penelitian.....	31
3.6. Teknik pengumpulan data	32
3.6.1. Teknik Angket.....	32
3.7. Teknik Analisis data.....	33
3.7.1. Analisis Deskriptif	33
3.7.2. Analisis e-GovQual.....	33
3.7.3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	34
3.8. Hipotesis penelitian.....	36
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	37
4.4 Temuan.....	37
4.5 Pembahasan.....	47

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	52
5.1 Simpulan	52
5.2 Implikasi.....	53
5.3 Rekomendasi.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN-LAMPIRAN	58
RIWAYAT HIDUP	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Unduhan Aplikasi Ogan Lopian.....	2
Gambar 1. 2 Rating dan Ulasan Aplikasi Ogan Lopian.....	3
Gambar 1. 3 Berita mengenai Ogan Lopian.....	3
Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian.....	31
Gambar 3. 2 Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)	35
Gambar 4. 1 Hasil Survei Data Responden.....	39
Gambar 4. 2 Data Survei Tidak Sesuai	39
Gambar 4. 3 Contoh Visualisasi Data Survei.....	40
Gambar 4. 4 Statistik Penilaian Survei	41
Gambar 4. 5 Diagram Kartesius	45
Gambar 4. 6 Persentase Hasil Analisis Intrumen.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Dimensi dan Atribut.....	15
Tabel 2. 2 Atribut Efficiency (Efisiensi).....	17
Tabel 2. 3 Atribut Trust (Kepercayaan).....	18
Tabel 2. 4 Atribut Reliability (Kehandalan)	19
Tabel 2. 5 Atribut Citizen support (Dukungan Masyarakat).....	19
Table 2. 6 Penelitian Relevan.....	22
Tabel 3. 1 Variabel dan Instrumen Penelitian.....	26
Tabel 3. 2 Skala Likert	30
Tabel 3. 3 Klasifikasi Skor Dimensi	33
Tabel 3. 4 Skala Kualitas Layanan.....	34
Tabel 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Kecamatan	38
Tabel 4. 3 Perhitungan Setiap Dimensi.....	42
Tabel 4. 4 Hasil Penilaian Importance	42
Tabel 4. 5 Hasil Penilaian Performance	43
Tabel 4. 6 Perbandingan Nilai Rata-Rata Performance dan Importance	44

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing Skripsi	58
Lampiran 2. Lembar Bimbingan Skripsi.....	60
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari Kampus	62
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari Kesbangpol	63
Lampiran 5. Hasil Cek Plagiarisme	64
Lampiran 6. <i>Survei</i> Kepuasan Layanan Ogan Lopian	65
Lampiran 7. Data Kuesioner <i>Survei</i>	66
Lampiran 8. Tampilan Aplikasi Ogan Lopian	71

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanta, F. C. S. (2019). Hukum dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode *Survei* sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 697–709. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.697-709>
- Ari, D., & Hanum, L. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan website DJP terhadap kepuasan pengguna dengan modifikasi e-GovQual*. *Jurnal Sistem Informasi*, 15(2), 123-134.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-government*: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, Vol.3 No.1. <https://doi.org/10.35706/jpi.v3i1.1412>
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2014). *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach*. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Chaffey, D. (2016). *Digital Business and E-commerce Management*. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/135338/digital-business-e-commerce-management-strategy-implementation-and-practice-6-e-.html>
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (3. ed., [Nachdr.]). SAGE Publikations.
- Lestari, T., & Rianto, B. (2012). *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. CV. Putra Media Nusantara (PMN) Surabaya 2012.
- Fathurrahman, F. (2019). *Peran E-government dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(2), 134-147.
- Fernando, D. (2018). Pentingnya Visualisasi Data dalam Analisis dan Pengambilan Keputusan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Vol. 10, No. 2, pp. 45-55.
- Haryanto, B., & Putra, I. (2020). Adaptasi Metode e-GovQual untuk Penilaian Kualitas Layanan *E-government* di Indonesia. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 16(1), 102-115.
- Hermana, B., & Silfianti, W. (2011). *E-government evaluation framework in Indonesia*. *Government Information Quarterly*, 28(1), 31-40.

- Hermawan, I., & Wahyudi, A. (2015). Peningkatan Kualitas Layanan Publik melalui *E-government*: Studi pada Layanan Pajak di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 22(3), 165-173.
- Hikmawan, R. (2013). Pengaruh Metode Pembelajaran Unplugged dalam Konsep Dasar TIK Terhadap Hasil Belajar Siswa SMK Kelas X: Studi Kasus Pada Siswa Kelas X Jurusan Komputer dan Teknik Jaringan di SMK Pasundan 1 Cimahi. (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Hikmawanti, F. (2017). *Metode Penelitian dan Statistik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Indrajit, R. E. (2017). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Jakarta: Andi Publisher.
- Irawan, D., Wahyudi, E., & Santoso, B. (2018). Penggunaan Teknik Angket dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 23(4), 589-602. doi:10.24832/jpnk.v23i4.136
- Martilla, J. A. & James, J. A. (1977). *Importance-Performance Analysis*. *American Marketing Association*, 41(1). <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Maulinda. (2017). Mengenal Aplikasi Ogan Lopian Kabupaten Purwakarta. *Academia.edu*. Diakses pada 18 Desember 2023 dari website https://www.academia.edu/42326515/Mengenal_Aplikasi_Ogan_Lopian_Kabupaten_Purwakarta
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyadi. (2015). *Implementasi E-government di Indonesia: Tantangan dan Peluang*. Jakarta: Penerbit A.
- 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>
- Nugroho, Y., & Syamsuddin, I. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat terhadap Pelayanan *E-government* di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 27-36.
- Nur, R. (2023). Analisis Kualitas Layanan Website SPOT UPI Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia Kampus di Purwakarta
- Nurdin, M., & Hastati, H. (2018). "Peranan Hipotesis dalam Penelitian Ilmiah." *Jurnal Penelitian dan Pengembangan*, Vol. 6, No. 1, pp. 15-23.

- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). A Multiple-Item Scale for Assessing *E-government* Service Quality. Dalam M. A. Wimmer, H. J. Scholl, M. Janssen, & R. Traunmüller (Ed.), *Electronic Government* (Vol. 5693, hlm. 163–175). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-03516-6_14
- 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.2011.07.003>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2014). *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Prayoga, A. (2018). Penerapan Metode e-GovQual untuk Evaluasi Layanan *E-government* di Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(3), 213-225.
- Putra, R. A., Pratama, R., & Santoso, L. W. (2016). Pengembangan Aplikasi Mobile untuk Meningkatkan Efisiensi Kerja dalam Mendukung Aktivitas Manusia. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 10(2), 123-130.
- Rohman, A. (2016). *Implementasi E-government di Indonesia: Peluang dan Tantangan*. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 20(1), 15-28
- Rusdiana, A., & Rahim, R. (2017). Evaluasi Kualitas Layanan *E-government* Kota Bandung Berdasarkan Pendekatan *E-government* Service Quality (E-GovQual). *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 1-14.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Setiawan, R. (2017). Pengukuran Kualitas Layanan *E-government* dengan e-GovQual. *Jurnal Sistem Informasi*, 9(2), 134-145.
- Setyowati, E. (2018). *Implementasi dan Pengembangan E-government di Indonesia*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 2(3), 45-58.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, T. D., & Nurhadi. (2018). *Metodologi Penelitian untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Susanto, T., & Wijayanto, D. (2016). Analisis Kualitas Layanan *E-government* di Indonesia Menggunakan Metode e-GovQual. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 12(1), 45-56.

- United Nations. (2020). *United Nations E-government Survei 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA).
- Wahyudi, A., & Hermawan, I. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan *E-government* terhadap Kepuasan dan Dukungan Masyarakat di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 21(2), 119-128.
- Widodo, S., Sari, D. P., & Hikmawan, R. (2019). Kebiasaan berpikir matematis dan kemampuan koneksi matematika mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa PSTI). *Journal of Information Technology and Vocational Education*, 1(2), 99-102.
- Wijaya, D. J. (2019). Analisis Kualitas Layanan *E-government* Menggunakan Metode E-GovQual dan *Importance Performance Analysis* (IPA). (Skripsi). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Yudi, H. (2019). Evaluasi Layanan *E-government* Menggunakan Metode e-GovQual: Studi Kasus di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informasi*, 14(4), 287-298.
- Yusuf M. (2023). Evaluasi *Website* Perpustakaan daerah Purwakarta Menggunakan Metode WebQual 4.0 Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia Kampus di Purwakarta
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, Vol. 2 No. 1, Halaman 923-926. <https://doi.org/10.31004/jptam.v8i1.14349>