



## ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN SUB MENU PENGECEKAN DATA PENERIMA BANTUAN SOSIAL PADA WEBSITE DTKS DINAS SOSIAL KOTA LUBUKLINGGAU MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

Mayang Milasari<sup>1</sup>, Cindi Wulandari<sup>2</sup>, Bunga Intan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

e-mail: <sup>1</sup>mayangmilasari99@gmail.com, <sup>2</sup>[cindi\\_wulandari@univbinainsan.ac.id](mailto:cindi_wulandari@univbinainsan.ac.id),

<sup>3</sup>[bungaintan@univbinainsan.ac.id](mailto:bungaintan@univbinainsan.ac.id)

### ABSTRAK

*Website DTKS merupakan salah satu website yang digunakan di Dinas Sosial Kota Lubuklinggau untuk memudahkan karyawan dan masyarakat dalam mengecek data penerima bansos. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan sub menu pengecekan data penerima bantuan social, menggunakan metode e-govqual. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa Tingkat penilaian kualitas sub menu dari variabel kemudahan pengguna dengan nilai 4.0870, variabel kepercayaan 4.3478, variabel fungsionalitas dan interaksi 4.1449, variabel keandalan 4.1159, variabel konten dan tampilan informasi 4.2174 dan variabel dukungan masyarakat mencapai nilai rata-rata 42, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pernyataan adalah valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai crobach's alpha sebesar 0.809 ini menunjukkan bahwa kuisisioner yang merupakan pernyataan-pernyataan dari variabel tersebut reliabel, dapat diambil kesimpulan bahwa setiap variabel memiliki nilai rata-rata jawaban responden 4,1 dan dengan variabel dengan nilai rata-rata tertinggi 42,0.*

**Kata Kunci :** *Website DTKS, E- Govqual, E- Government*

### ABSTRACT

*The DTKS website is one of the websites used at the Lubuklinggau City Social Service to make it easier for employees and the public to check the data on social assistance recipients. This study aims to determine the level of service quality in the sub menu of checking data on social assistance recipients, using the e-govqual method. The results of the validity test show that the level of assessment of the quality of the sub menu of the user convenience variable with a value of 4.0870, the trust variable 4.3478, the functionality and interaction variable 4.1449, the reliability variable 4.1159, the content and information display variables 4.2174 and the community support variable reaching an average value of 42, then it can be concluded that each statement item is valid. The results of the reliability test show that the Crobach's alpha value of 0.809 indicates that the questionnaire which is the statements of the variables are reliable, it can be concluded that each variable has an average value of 4.1 respondents' answers and the variable with the highest average value is 42 ,0.*

**Keywords :** *DTKS Website, E-Govqual, E-Government*

### I. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintah (e-government) akan meningkatkan

efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah. Adanya e-government akan tercipta pemerintah yang baik (good



*governance*) dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. *E-government* adalah bentuk dari perwujudan *smart city* yaitu sebuah konsep implementasi dari teknologi yang diaplikasikan pada sebuah area sebagai sebuah interaksi yang kompleks antara berbagai sistem yang ada.

*E-government* ialah suatu pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di bidang pemerintahan. Kebijakan mengenai penggunaan *e-government* dalam bidang pemerintahan tertuang dalam instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan *e-government*. Dengan diterapkannya *e-government* sendiri akan menciptakan pemerintahan yang baik. Serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien.

*Website* merupakan salah satu sumber daya dalam internet yang banyak digunakan. Dimana *website* menyediakan sumber data dan informasi yang dapat diakses oleh semua orang melalui internet. Dengan menggunakan salah satu *software browser* seperti internet explorer, Mozilla firefox, oper browser, maupun google chrome. Dengan menggunakan fasilitas ini maka pemakai dapat menjelajahi segala informasi dan berita-berita dunia yang diinginkan.

Situs web yang saat ini sudah menjadi bagian penting dalam proses penyebaran informasi di berbagai bidang pemerintahan, termasuk suatu instansi yang sekarang ini mengharuskan untuk dapat menerapkan teknologi informasi (TI) dalam aturannya pada Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 Tahun 2003, mengenai kebijakan dan strategi nasional disebutkan bahwa

pengembangan *e-government* akan meningkatkan efektifitas, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan, yang dapat diakses dengan cepat, dimanapun dan kapanpun melalui digerakannya instansi-instansi agar mengimplementasikan situs *e-government*.

Adapun instansi yang sudah memanfaatkan *website* sebagai media informasi salah satunya adalah Dinas Sosial Kota Lubuklinggau yang telah menggunakan *website* DTKS untuk pengecekan data penerima bantuan sosial agar dapat memudahkan karyawan dalam mengelola data rakyat yang kurang mampu dan memudahkan masyarakat dalam mencari informasi penerima bantuan sosial, dengan cara mandiri dan dapat di akses dimanapun dan kapan saja. Dengan adanya sistem ini, para penerima bantuan sosial akan lebih mudah untuk mengecek apakah mereka mendapatkan bantuan atau tidak, hanya dengan memasukan data diri sesuai dengan KTP tanpa harus mencari informasi ke berbagai media.

Sub menu pengecekan data penerima bantuan sosial yang terdapat pada *website* DTKS yang telah berdiri sejak tahun 2018 ini, merupakan media yang digunakan oleh karyawan dinas sosial untuk mengelolah data rakyat yang kurang mampu. Dan *website* DTKS juga dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengecek apakah mereka mendapatkan bantuan sosial atau tidak. Ketika pengecekan dilakukan sering ada kendala seperti nama yang kurang tepat, sehingga tidak bisa login ketika memasukan data diri. Permasalahan yang muncul saat ini yaitu belum diketahui apakah *website* DTKS yang digunakan untuk mengecek data penerima bantuan sosial, telah

memiliki kualitas layanan yang baik bagi penggunanya atau belum. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka akan dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dari sub menu pengecekan data penerima bantuan sosial pada *website* DTKS menggunakan metode e-govqual.

## II. KAJIAN PUSTAKA

### a. Analisis

Analisis adalah suatu proses untuk mendapatkan informasi sebenarnya, sehingga dapat mengenal, dan berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan suatu kegiatan.

Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan.

Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

### b. Kualitas

Kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Kualitas adalah kebutuhan kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen.

Peneliti terdahulu membagi dimensi kualitas *website* menjadi lima yaitu:

- 1) Informasi; meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan

Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kualitas Layanan Sub Menu Pengecekan Data Penerima Bantuan Sosial Pada Website DTKS Dinas Sosial Kota Lubuklinggau Menggunakan Metode E-govqual”.

- 2) Keamanan; meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan
- 3) Kemudahan; meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan
- 4) Kenyamanan; meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif, dan
- 5) Kualitas pelayanan; meliputi kelengkapan secara online dan *customer service*

### c. E-government

*E-Government* adalah suatu struktur interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menawarkan kepada beberapa pemerintah pada negara berkembang sumber daya yang efektif untuk melayani warga negara dan pemangku kepentingan lainnya melalui strategi pemerintah elektronik atau e-government. E-government lebih dari sekedar memasukan sistem komputer baru seperti administrasi dan proses bisnis. Istilah pemerintahan digital atau pemerintahan elektronik dan tata kelola elektronik digunakan secara luas untuk mewakili penggunaan teknologi informasi dan

komunikasi dalam organisasi sektor publik.

#### d. E-Govqual

*E-Government Quality* (E-Govqual) adalah metode untuk mengukur sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Instrumen E-govqual dikembangkan dengan mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh layanan *E-Government* berdasarkan perspektif pengguna akhir atau masyarakat. E-govqual terdiri dari 6 (enam) dimensi, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*), dimensi kepercayaan (*trust*), dimensi fungsi dan interaksi formulir (*functionality of the interaction environment*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi konten dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dan dimensi dukungan masyarakat (*citizen support*).

E-govqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu website pemerintah berdasarkan dari perspektif pengguna. Konseptual e-Govqual terdiri dari 6 dimensi dan 47 atribut.

1. Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), mengacu pada tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan layanan website. Dimensi ini memiliki 7 atribut.
2. Kepercayaan (*Trust*), mengacu pada tingkat kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan website. Dimensi ini memiliki 11 atribut.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini akan digunakan metode kuantitatif. Dimana terdapat 47 atribut variabel indikator yang digunakan berdasarkan enam dimensi dari metode E-

3. Fungsionalitas dan interaksi (*Functionality of the Interaction Environment*), mengacu pada tingkat kemampuan website dalam berinteraksi dengan pengguna dalam mengumpulkan informasi. Dimensi ini memiliki 4 atribut.
4. Keandalan (*Reliability*), mengacu pada tingkat keandalan website dalam aksesibilitas dan ketersediaan layanan yang diberikan. Dimensi ini memiliki 5 atribut.
5. Konten dan tampilan informasi (*Content and Appearance of Information*), mengacu pada kualitas konten informasi serta desain tampilan yang diberikan berupa ketepatan warna, grafis, dimensi ini memiliki 10 atribut.
6. Dukungan masyarakat (*Citizen support*), mengacu pada bantuan yang diberikan untuk membantu pengguna dalam mencari informasi atau menggunakan layanan yang diberikan. Dalam dimensi ini terdapat 10 atribut.

#### e. SPSS (*Statistical Program For Social Science*)

SPSS (*Statistical Program for Social Science*) adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis statistik tingkat lanjut, analisis data dengan algoritma *machine learning*, analisis string, serta analisis big data yang dapat diintegrasikan untuk membangun platform data analisis.

govqual. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang mengelola website DTKS dan masyarakat yang menerima bantuan sosial. Acuan utama dari penelitian ini adalah kuisioner. Maka pengukuran variabel akan dilakukan

dengan menggunakan skala Likert. Terdapat empat pilihan jawaban, yaitu : Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB) Kurang Baik (KB), dan Tidak Baik (TB). pemberian nilai untuk setiap jawaban sesuai dengan tabel di bawah ini.

**Tabel 1.** Skala *Likert*

| No | Keterangan       | Skor |
|----|------------------|------|
| 1. | Sangat Baik (SB) | 5    |
| 2. | Baik (B)         | 4    |
| 3. | Cukup Baik (CB)  | 3    |
| 4. | Kurang Baik (TB) | 2    |
| 5. | Tidak Baik (TB)  | 1    |

#### a. Metode Analisis

*E-Government Quality* (e-govqual) yang akan digunakan dalam penelitian ini memiliki 6 buah skala dimensi yang digunakan sebagai faktor-faktor untuk mengukur kualitas layanan *E-Government* yaitu:

- a) *Ease of use* (Kemudahan Pengguna )  
Nilai variabel dilihat dari tingkat

#### b. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Adapun yang akan menjadi populasi dari penelitian ini adalah karyawan pengguna *website* DTKS pengecekan data penerima bantuan sosial dan masyarakat yang mendapatkan bantuan sosial yang menggunakan *website* penerima bantuan sosial. Berdasarkan data yang diperoleh, total populasi karyawan 5 orang dan pengguna *website* DTKS pada Dinas Sosila Kota Lubuklinggau Kel. Taba Pingin yang menerima bantuan sosial berjumlah 219, jadi seluruh populasi adalah 224

kemudahan menggunakan layanan, dalam dimensi ini terdapat 7 buah atribut,

- b) *Trust* (Kepercayaan) Nilai variabel dilihat dari tingkat kepercayaan konsumen untuk menggunakan layanan, dalam dimensi ini terdapat 11 buah atribut
- c) *Functionality of the interaction envirotment* (fungsionalitas dan interaksi) Nilai variabel dilihat dari tingkat kemampuan *website* berinteraksi dengan pengguna, dalam dimensi ini terdapat 4 buah atribut.
- d) *Reliability* (Keandalan) Nilai variabel dilihat dari segi kegunaan atau kemampuan layanan (aksesibilitas, ketersediaan, dan akurasi) yang diberikan. Dalam dimensi ini terdapat 5 buah atribut.
- e) *Content and Appearance of Information* (Konten dan Tampilan Informasi ) nilai variabel dilihat dari kualitas konten informasi serta desain tampilan yang diberikan.

#### 2. Sampel

Adapun untuk perhitungan jumlah sampel dalam peneitian ini dengan pertimbangan waktu, tenaga, dan dana maka peneliti menggunakan rumus slovin untuk menghitung jumlah sampel, dari jumlah seluruh populasi 224 dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%, maka jumlah sampel yang diperoleh dari total populasi tersebut adalah 69 responden.



$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{224}{1 + 224(0,1)^2}$$

$$n = \frac{224}{1 + 224(0,01)}$$

$$n = \frac{224}{1 + 2,24}$$

$$n = \frac{224}{3,24}$$

$$n = 69$$

#### IV. Hasil Penelitian

##### 1. Uji Validitas

**Tabel 2.** Uji Validitas

| N O | item | rHitung | rTabel | Status |
|-----|------|---------|--------|--------|
| 1   | kp1  | 0,528   | 0,234  | Valid  |
| 2   | kp2  | 0,552   | 0,234  | Valid  |
| 3   | kp3  | 0,437   | 0,234  | Valid  |
| 4   | kp4  | 0,241   | 0,234  | Valid  |
| 5   | kp5  | 0,549   | 0,234  | Valid  |
| 6   | kp6  | 0,425   | 0,234  | Valid  |
| 7   | kp7  | 0,367   | 0,234  | Valid  |
| 8   | Ky1  | 0,098   | 0,234  | Valid  |
| 9   | Ky2  | 0,439   | 0,234  | Valid  |
| 10  | Ky3  | 0,226   | 0,234  | Valid  |
| 11  | Ky4  | 0,253   | 0,234  | Valid  |
| 12  | Ky5  | 0,359   | 0,234  | Valid  |
| 13  | Ky6  | 0,138   | 0,234  | Valid  |
| 14  | Ky7  | 0,267   | 0,234  | Valid  |
| 15  | Ky8  | 0,259   | 0,234  | Valid  |
| 16  | Ky9  | 0,324   | 0,234  | Valid  |
| 17  | Ky10 | 0,374   | 0,234  | Valid  |
| 18  | Ky11 | 0,497   | 0,234  | Valid  |
| 19  | Fi1  | 0,433   | 0,234  | Valid  |
| 20  | Fi2  | 0,35    | 0,234  | Valid  |
| 21  | Fi3  | 0,525   | 0,234  | Valid  |
| 22  | Fi4  | 0,338   | 0,234  | Valid  |

|    |      |       |       |       |
|----|------|-------|-------|-------|
| 23 | Kd1  | 0,364 | 0,234 | Valid |
| 24 | Kd2  | 0,434 | 0,234 | Valid |
| 25 | Kd3  | 0,026 | 0,234 | Valid |
| 26 | Kd4  | 0,292 | 0,234 | Valid |
| 27 | Kd5  | 0,282 | 0,234 | Valid |
| 28 | Kt1  | 0,325 | 0,234 | Valid |
| 29 | Kt2  | 0,304 | 0,234 | Valid |
| 30 | Kt3  | 0,531 | 0,234 | Valid |
| 31 | Kt4  | 0,389 | 0,234 | Valid |
| 32 | Kt5  | 0,264 | 0,234 | Valid |
| 33 | Kt6  | 0,355 | 0,234 | Valid |
| 34 | Kt7  | 0,294 | 0,234 | Valid |
| 35 | Kt8  | 0,318 | 0,234 | Valid |
| 36 | Kt9  | 0,319 | 0,234 | Valid |
| 37 | Kt10 | 0,397 | 0,234 | Valid |
| 38 | Dm1  | 0,313 | 0,234 | Valid |
| 39 | Dm2  | 0,319 | 0,234 | Valid |
| 40 | Dm3  | 0,313 | 0,234 | Valid |
| 41 | Dm4  | 0,406 | 0,234 | Valid |
| 42 | Dm5  | 0,302 | 0,234 | Valid |
| 43 | Dm6  | 0,398 | 0,234 | Valid |
| 44 | Dm7  | 0,442 | 0,234 | Valid |
| 45 | Dm8  | 0,388 | 0,234 | Valid |
| 46 | Dm9  | 0,276 | 0,234 | Valid |
| 47 | Dm10 | 0,491 | 0,234 | Valid |

##### 2. Uji Reliabilitas

**Tabel 3.** Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .809                   | 47         |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai cronbach's alpha pada seluruh variabel (kemudahan pengguna, kepercayaan, fungsionalitas dan interaksi, keandalan, konten dan tampilan informasi, dan dukungan masyarakat )

lebih besar dari 0,6 maka quisioner dari keenam variabel dapat dikatakan reliabel.

### 3. Uji F

**Tabel 4.** Uji F

| ANOVA <sup>a</sup>                                                                    |            |                |    |             |       |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model                                                                                 |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
| 1                                                                                     | Regression | 6.591          | 6  | 1.098       | 4.878 | .000 <sup>b</sup> |
|                                                                                       | Residual   | 13.960         | 62 | .225        |       |                   |
|                                                                                       | Total      | 20.551         | 68 |             |       |                   |
| a. Dependent Variable: OVR1                                                           |            |                |    |             |       |                   |
| b. Predictors: (Constant), Total_X6, Total_X5, Total_X3, Total_X4, Total_X1, Total_X2 |            |                |    |             |       |                   |

Dengan melihat tabel diatas dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. F hitung > F tabel  
Hasil perhitungan statistik menunjukan nilai f hitung = 4,878 ini berarti bahwa f hitung lebih besar dari f tabel sebesar 2,36 atau ( $4,878 > 2,36$ ) Signifikansi < 0,05
2. Signifikansi sebesar 0,01, nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05.  
Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa secara simultan variabel (kemudahan pengguna, kepercayaan, fungsionalitas dan interaksi, keandalan, konten dan tampilan informasi, dukungan masyarakat), berpengaruh terhadap kualitas layanan sub menu pengecekan data penerima bantuan sosial.

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dan uji f, kemudian dibuat perhitungan tingkat kepuasan responden terhadap kualitas layanan sub menu pengecekan data penerima bantuan sosial terangkum dalam tabel di bawah.

**Tabel 5.** Rata-rata jawaban responden

| Descriptive Statistics |    |         |                |
|------------------------|----|---------|----------------|
|                        | N  | Mean    | Std. Deviation |
| Total_X1               | 69 | 4.0870  | .56201         |
| Total_X2               | 69 | 4.3478  | .56428         |
| Total_X3               | 69 | 4.1449  | .64797         |
| Total_X4               | 69 | 4.1159  | .63097         |
| Total_X5               | 69 | 4.2174  | .59085         |
| Total_X6               | 69 | 42.0145 | 2.13164        |
| Valid N (listwise)     | 69 |         |                |

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden sangat puas pada indikator X2 dengan nilai rata-rata 4,3478.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan tentang tingkat kualitas layanan sub menu pengecekan data penerima bantuan sosial pada website DTKS dinas sosial kota lubuklinggau, maka dapat diambil kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah.

1. Tingkat penilaian kualitas sub menu dari variabel kemudahan pengguna mencapai nilai rata-rata 4.0870
2. Tingkat penilaian kualitas sub menu dari variabel kepercayaan mencapai nilai rata-rata 4.3478
3. Tingkat penilaian kualitas sub menu dari variabel fungsionalitas dan



- interaksi mencapai nilai rata-rata 4.1449
4. Tingkat penilaian kualitas sub menu dari variabel keandalan mencapai nilai rata-rata 4.1159
  5. Tingkat penilaian kualitas sub menu dari variabel konten dan tampilan informasi mencapai nilai rata-rata 4.2174
  6. Tingkat penilaian kualitas sub menu dari variabel dukungan masyarakat mencapai nilai rata-rata 4.20145

### DAFTAR PUSTAKA

- H. Iswati, E. Retnoningrum, Mengukur Layanan Websitee-Govqualterhadapkepuasan Masyarakat Dalam Mengakses Rekap E-Ktp, *J. Sekr. Adm.* 17 (2019) 101–110.
- D.E. Purwanto, A.R. Perdanakusuma, ..., ... Layanan APEKESAH Versi 3 Menggunakan Metode e-Govqual dan Importance Perfomance Analysis (IPA)(Studi Kasus: Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota ..., ... *Teknol. Inf. Dan ....* 3 (2018) 7450–7457. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6031>.
- H.O.L. Wijaya, Implementasi Metode Pieces Pada Analisis Website Kantor Penanaman Modal Kota Lubuklinggau, *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*. 3 (2018) 46–55. <https://doi.org/10.32767/jusim.v3i1.289>.
- E. Kualitas, W. Sma, N. Lubuklinggau, Menggunakan Metode Webqual, 03 (2018) 106–115.
- D. Wijaya, Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis, *J. Chem. Inf. Model.* 53 (2019) 1689–1699.
- S. Hanik Mujiati, Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun, Indones. *J. Comput. Sci. - Speed FTI UNSA.* 9330 (2013) 1–6.
- N.M. Latuconsina, P.W. Yunanto, Pembuatan Bank Soal Dan Analisis Butir Soal Mata Kuliah Kriptografi Untuk Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Dan Komputer Universitas Negeri Jakarta, *PINTER J. Pendidik. Tek. Inform. Dan Komput.* 1 (2017) 142–145. <https://doi.org/10.21009/pinter.1.2.7>.
- Syaifulallah, D.O. Soemantri, Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0, *J. Rekayasa Dan Manaj. Sist. Inf.* 2 (2016) 19–25. <http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v2i1.1689>.
- D.T. Nautami, F. Wahid, Penerapan Metode E-Govqual Untuk Mengevaluasi, *Pros. Semin. Nas. Geotik.* (2019) 325–334.
- A. Dewi, E. Pratiwi, N.H. Wardani, A.D. Herlambang, Analisis Kualitas Situs Web Pemerintah Daerah Pelayanan Perijinan Terpadu terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model E-Govqual ( Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Barat , Kalimantan Timur ), *J. Pengemb.*



- Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput. 3 (2019) 9177–9185.
- D. Putri Sekti Ari, L. Hanum, Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual, Profit. 15 (2021) 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>.
- R.S. Pratama, A.D. Herlambang, M.C. Saputra, Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode E-Govqual (Studi Kasus Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat), J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput. 2 (2018) 6802–6811. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/3755>.
- S. Zein, L. Yasyifa, R. Khozi, E. Harahap, F. Badruzzaman, D. Darmawan, Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS, J. Teknol. Pendidik. Dan Pembelajaran. 4 (2019) 1–7.
- E. 2013. Bureau, Bab III Kerangka penelitian, (2013) 29–32.
- H. Siagian, E. Cahyono, Analisis Website Quality, Trust Dan Loyalty Pelanggan Online Shop, J. Manaj. Pemasar. 8 (2014) 55–61. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.2.55-61>.
- A. Sujana, H. Zainab Mukarroma, Analisis Efektivitas dan Efisiensi Web School Menggunakan SPSS Sebagai Analysis Tool, J. Isu Teknol. STT Mandala. 12 (2017) 49–60. <https://www.sttmandalabdg.ac.id/ojs/index.php/JIT/article/view/39/>