

## PENILAIAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI E-SAMBAT PASURUAN DENGAN PENDEKATAN DIMENSI E-GOVQUAL

**Bella Tri Meitasari<sup>1)</sup>, Mohammad Khusnu Milad<sup>2)</sup>, Andhy Permadi<sup>3)</sup>**

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Indonesia

1) [bellatrineitasari@gmail.com](mailto:bellatrineitasari@gmail.com)

2) [m.milad@uinsby.ac.id](mailto:m.milad@uinsby.ac.id)

3) [andhy@uinsby.ac.id](mailto:andhy@uinsby.ac.id)

### ABSTRACT

*Public services are government mediators in providing services to the needs of the community. The development of technology makes it easier for state and regional apparatuses to provide public services through an application called E-Government. Similarly, the Pasuruan City Communication and Information Agency has tried to organize the E-Sambat application. This study aims to provide an understanding of the quality of E-Sambat services based on the E-GovQual dimension approach, the gap between E-Sambat performance and public expectations for the E-Sambat application, and knowing which items will be prioritized to be immediately improved in the E-Sambat application. To analyze the feasibility of the application using GAP and the Important Performance Analysis (IPA) method is used to analyze items that are prioritized for improvement. Respondents in this study were 445 respondents. Based on the results of the analysis conducted, the quality of E-Sambat application services is very feasible with a feasibility percentage value of 100%, application performance GAP and public expectations for the Ease of Use variable of 0.08, Trust variable of -0.04, Functionality of the Interaction Environment variable of 0.02, Reliability variable of -0.03, Content and Information Display variable of 0.01, and the Community Support variable of 0.00. The overall average gap is 0.01 which means that people are satisfied with the E-Sambat application service. There are six items that are prioritized for improvement, namely TR 1 (security of personal data of E-Sambat users), TR 6 (access control of E-Sambat users), RLB 1 (speed in downloading E-Sambat forms), CAI 7 (use of colors in the E-Sambat application), CAI 8 (graphics in the E-Sambat application), and CS 5 (User questions answered quickly).*

**Keywords:** Service Quality, E-Sambat, E-Govqual

### ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan mediator pemerintah dalam memberikan layanan kebutuhan masyarakat. Perkembangan teknologi mempermudah aparatur negara dan daerah dalam memberikan pelayanan publik melalui sebuah aplikasi disebut E-Government. Seperti halnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pasuruan telah mencoba menyelenggarakan aplikasi E-Sambat. Penelitian ini bertujuan untuk memberi pemahaman terkait kualitas layanan E-Sambat berdasarkan pendekatan dimensi E-GovQual, gap antara kinerja E-Sambat dengan harapan masyarakat untuk aplikasi E-Sambat, serta mengetahui item mana saja yang akan dijadikan prioritas untuk segera diperbaiki pada aplikasi E-Sambat. Untuk menganalisis kelayakan aplikasi menggunakan GAP dan metode Important Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menganalisa item yang dijadikan prioritas pembenahan. Responden pada penelitian ini sebanyak 445 responden. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan, kualitas layanan aplikasi E-Sambat sudah sangat layak dengan nilai persentase kelayakan sebesar 100%, GAP kinerja aplikasi dan harapan masyarakat untuk variabel Kemudahan Penggunaan (Ease of Use) sebesar 0,08, variabel Kepercayaan sebesar -0,04, variabel Functionality of the Interaction Environment sebesar 0,02, variabel Kehandalan sebesar -0,03, variabel Isi dan Tampilan Informasi sebesar 0,01, dan variabel Dukungan Masyarakat sebesar 0,00. Rata-rata gap secara keseluruhan sebesar 0,01 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap layanan aplikasi E-Sambat. Ada enam item yang dijadikan prioritas perbaikan yaitu TR 1 (keamanan data pribadi pengguna E-Sambat), TR 6 (akses kontrol

pengguna E-Sambat), RLB 1 (kecepatan dalam mengunduh formulir E-Sambat), CAI 7 (penggunaan warna di aplikasi E-Sambat), CAI 8 (grafis pada aplikasi E-Sambat), dan CS 5 (Pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat).

Kata Kunci : Kualitas Layanan, E-Sambat, E-Govqual

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yakni mediator pemerintah dalam memberikan layanan kebutuhan masyarakat, dimana pegawai pemerintah menjadi abdi Masyarakat sebagaimana telah disebutkan pada UUD 1945 alinea ke-empat dan dipertegas UU RI No. 25 Tahun 2009 terkait pelayanan publik yang menjabarkan tugas serta fungsi pelayanan public (Sahri, 2022). Sesuai Ratminto serta Atik Septi Winarsih (Suryantoro & Kusdyana, 2020) pengertian pelayanan publik maupun pelayanan umum bisa diartikan menjadi berbagai pola jasa pelayanan, baik dengan bentuk barang publik ataupun jasa publik yang dalam prinsipnya menjadi kewajiban serta dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam usaha pencapaian kebutuhanrakyat ataupun dalam ranah pengaplikasian ketentuan aturan perundang-undangan.

Perkembangan teknologi mempermudah aparatur negara dan daerah dalam memberikan pelayanan publik melalui sebuah aplikasi, baik dengan menggunakan web aplikasi ataupun aplikasi untuk smartphone yang disebut E-Goverment. Perkembangan sistem pemerintah berbasis elektronik tidak sama untuk tiap daerah karena karakteristik, kondisi perkembangan, kemakmuran, profil ekonomi, sumber daya manusia yang terampil, literasi teknologi di kalangan penduduk, efisiensi birokrasi, dan kapasitas kebijakan keseluruhan dari kota-kota tersebut (Tan & Taeihagh, 2020).

Tujuan dari penerapan E-Government adalah supaya Lembaga pemerintahan dapat menyuguhkan pelayanan publik yang terbaik. Berhubungan dengan hal ini diperlukannya kekuatan komitmen dari pihak pemerintah untuk mempelopori dan mengawali hal baru pada birokrasi (Nugraha, 2018). Seperti halnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pasuruan telah mencoba menyelenggarakan E-Government, yakni berupa aplikasi E-Sambat.

Walikota Pasuruan Saifullah Yusuf, mengungkapkan bahwa Kota Pasuruan mempunyai program E-Sambat sebagai jalan dalam melakukan pengaduan secara digital (Seruji, 2021).



(sumber : googleplay)

**Gambar 1.** Aplikasi E-Sambat

Aplikasi E-Sambat launching pada akhir bulan April 2021. Sampai Desember 2021, aplikasi E-Sambat telah diunduh lebih dari 1.000 pengunduh berdasarkan aplikasi playstore pada tahun 2021. Keluhan paling banyak terhadap Kota Pasuruan adalah terkait infrastruktur kota. Namun, terdapat pula keluhan mengenai aplikasi E-Sambat dimana aplikasi tersebut belum berjalan dengan baik dan masih sulit untuk diakses masyarakat. Berdasarkan komentar dari pengguna yang telah mengunduh aplikasi, kualitas pelayanan E-Sambat dirasa masih kurang memenuhi harapan masyarakat, sedangkan kualitas pelayanan memiliki peran krusial sebab bisa memengaruhi pengguna untuk menggunakan layanan yang diberikan (Napitupulu, 2016). Sehingga, kualitas pelayanan E-Sambat perlu diukur, apakah layanan yang diberi pemerintah telah dikatakan baik atau belum, bisa diterima maupun tidak oleh warga, kian mempermudah atau malah kian menyulitkan, serta lainnya. Penilaian yang diberikan masyarakat tentu menjadi suatu saran supaya pemerintah kian mengembangkan jadi lebih baik serta dekat dengan rakyat.

Pengukuran kualitas layanan bisa diketahui dari beragam metode pengukuran kualitas layanan. Kualitas layanan lebih menitikberatkan terhadap istilah pelanggan,

pelayanan, kualitas, serta tingkatan (Wahono, 2018). Guna mengetahui seperti apa nilai kualitas dari sebuah layanan tentunya dibutuhkan metode maupun cara yang bisa dipakai mengukur tingkat kualitas layanan produk/jasa itu sendiri. Satu contoh metode mengukur kualitas layanan adalah *E-Government Quality* (E-GovQual). E-GovQual yakni suatu konsep pengukuran kualitas layanan dari segi layanan elektronik yang fokus terhadap situs maupun portal pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh Fuad (2013) tentang pemberian nilai terhadap kualitas layanan E-Government dengan menggunakan dimensi EGovqual (Studi kasus Pemerintah Provinsi Jawa Timur) membagi skala pengukuran E-GovQual menjadi enam dimensi, yakni: Kemudahan Pemakaian (*Ease of Use*), Kepercayaan (*Trust*), Fungsional Dari Interaksi Lingkungan (*Functionality of the Interaction Environment*), Kehandalan (*Reliability*), Isi serta Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*), dan Pendukung (*Citizen Support*).

Metode penilaian kualitas layanan E-Sambat dalam penelitian ini menggunakan metode GAP dan IPA. Gap suatu kualitas layanan bisa diketahui berdasarkan beda antara nilai rata-rata persepsi serta keinginan para pengguna (Parasuraman, 2001). Penelitian yang dilaksanakan oleh Saputra et al. (2018) menyimpulkan hasil dari nilai gap dapat menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan E-Government, pada penelitian tersebut diketahui nilai tingkat kesenjangan mempunyai nilai  $GAP \leq 0$  yakni -0,61, berarti kinerja dari layanan EGovernment belum bisa mencukupi keinginan konsumen.

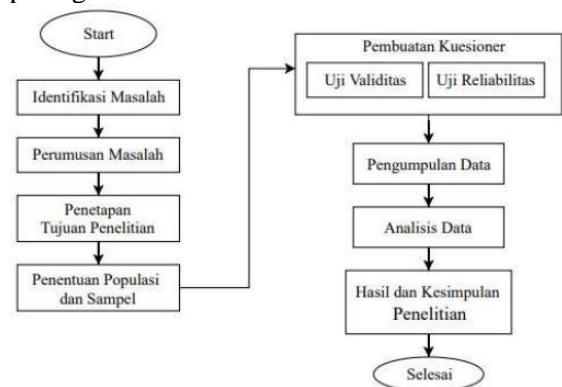
Metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik sederhana yang dipakai guna mengidentifikasi layanan maupun produk untuk lebih difokuskan oleh sebuah perusahaan agar mencapai kepuasan pelanggan (Wilujeng et al., 2019). Penelitian yang dilaksanakan oleh Nautami & Wahid (2019) dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menyimpulkan ada 6 item yang dijadikan prioritas utama agar diperbaiki pada aplikasi E-Filling.

## B. METODOLOGI PENELITIAN

Tujuan yang pada penelitian yaitu untuk memahami kualitas layanan E-Sambat berdasarkan pendekatan dimensi E-GovQual, untuk mengetahui GAP antara kinerja E-Sambat dengan harapan masyarakat untuk aplikasi E-Sambat, dan untuk mengetahui item mana saja yang akan dijadikan prioritas untuk segera diperbaiki pada aplikasi E-Sambat.

Langkah awal melakukan identifikasi permasalahan pada aplikasi E-Sambat dengan melakukan observasi lapangan pada Dinas Komunikasi Informatika Kota Pasuruan. Selain melaksanakan observasi lapangan, studi literatur pun dilaksanakan guna mendalami konsep dengan membaca bermacam referensi jurnal, buku elektronik atau e-book, serta artikel internet tentang EGovernment, kualitas pelayanan, dan metode E-GovQual.

Penilaian kinerja dan harapan aplikasi E-Sambat menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada 399 pengguna E-Sambat Pasuruan. Hasil dari penilaian responden akan dijadikan unsur untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi E-Sambat Pasuruan dan item mana saja yang harus segera diperbaiki. Alur penelitian dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2. Alur Penelitian

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang disebarluaskan kepada 399 pengguna E-Sambat Pasuruan mempunyai enam dimensi sesuai dengan teori E-Govqual, untuk instrumen pada kuesioner berdasarkan penelitian Fuad (2013) dan hasil wawancara dengan pihak Diskominfo Pasuruan. Berikut ini merupakan dimensi dan instrumen yang digunakan.

**Tabel 1.** Dimensi dan Instrumen E-GovQual

Variabel	Kode	Atribut Pengukuran	Ket
Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> )	EU 1	Struktur pada aplikasi <i>E-Sambat</i> jelas dan mudah diikuti	*
	EU 2	Aplikasi <i>E-Sambat</i> mudah untuk digunakan	*
	EU 3	Tools yang disediakan pada aplikasi <i>E-Sambat</i> terorganisir dengan baik	*
	EU 4	<i>E-Sambat</i> disesuaikan dengan kebutuhan pengguna	*
	EU 5	Informasi yang ditayangkan selalu merinci	*
	EU 6	Informasi yang ditayangkan selalu <i>up to date</i>	**
	EU 7	Informasi perihal layanan mencukupi	**
Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	TR 1	Data pribadi pengguna <i>E-Sambat</i> aman	*
	TR 2	Melindungi anonimitas pengguna <i>E-Sambat</i>	*
	TR 3	Mengamankan pengarsipan data pribadi pengguna <i>E-Sambat</i>	*
	TR 4	Menyediakan persetujuan tertulis bagi pengguna <i>E-Sambat</i>	*
	TR 5	Prosedur memperoleh <i>username</i> dan <i>password</i> pengguna <i>E-Sambat</i> mudah	**
	TR 6	Akses kontrol pengguna <i>E-Sambat</i> baik	**
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	FIE 1	Adanya bantuan dalam aplikasi <i>E-Sambat</i>	*
	FIE 2	Proses pengajuan formulir sudah jelas	*
	FIE 3	Format respon yang memadai	*
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	RLB 1	Formulir di aplikasi <i>E-Sambat</i> dapat diunduh dalam waktu singkat	*
	RLB 2	Aplikasi <i>E-Sambat</i> tersedia dan dapat diakses kapan pun membutuhkannya	*
	RLB 3	Aplikasi <i>E-Sambat</i> berhasil melakukan layanan berdasarkan permintaan pertama	*
	RLB 4	Aplikasi <i>E-Sambat</i> menyajikan layanan tepat waktu	*
	RLB 5	Halaman aplikasi <i>E-Sambat</i> dapat diunduh dengan singkat	*
	RLB 6	Aplikasi <i>E-Sambat</i> berfungsi dengan baik pada <i>smartphone</i> apapun	*
Isi dan Tampilan Informasi ( <i>Content and Appearance of Information</i> )	CAI 1	Data dan informasi <i>E-Sambat</i> lengkap	*
	CAI 2	Data dan informasi <i>E-Sambat</i> akurat dan ringkas	*
	CAI 3	Informasi <i>E-Sambat</i> jelas	*
	CAI 4	Informasi <i>E-Sambat</i> diperbarui secara berkala	*
	CAI 5	Semua tools <i>E-Sambat</i> dapat bekerja dengan baik	*
	CAI 6	Informasi <i>E-Sambat</i> mudah dimengerti	*
	CAI 7	Warna <i>E-Sambat</i> menarik	*
	CAI 8	Grafis <i>E-Sambat</i> menarik	*
	CAI 9	Animasi <i>E-Sambat</i> menarik	*
	CAI 10	Ukuran halaman <i>E-Sambat</i> sesuai	**
Dukungan Masyarakat ( <i>Citizen Support</i> )	CS 1	Pedoman yang <i>user friendly</i>	*
	CS 2	Terdapat halaman bantuan ( <i>help page</i> )	*
	CS 3	Aplikasi menampilkan pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna	*
	CS 4	Terdapat detail kontak informasi yang dapat dihubungi	*
	CS 5	Pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat	*

(sumber : \*(Fuad, 2013), \*\*(diskominfo)

### A. Hasil Uji Analisa GAP

Hasil pengujian gap merupakan selisih antara kinerja aplikasi dengan harapan. Dari hasil nilai GAP bisa ditetapkan tingkat kesenjangan antara kinerja serta harapan dikategorikan dengan puas dan tidak puas jika GAP bernilai  $> 0$  maka pengguna puas terhadap kinerja aplikasi E-Sambat, sedangkan jika GAP bernilai  $< 0$  maka pengguna tidak puas terhadap kinerja aplikasi E-Sambat (Parasuraman, 2001).

Dalam model SERVQUAL, kualitas layanan bisa diberi definisi sebagai ketidakaksamaan diantara persepsi serta keinginan konsumen terhadap pelayanan yang diterima. GAP suatu kualitas layanan bisa diketahui berdasarkan beda diantara nilai rerata persepsi serta keinginan para pengguna (Parasuraman, 2001).

Disamping itu Kotler (2012), memberi penegasan terkait kepuasan pelanggan adalah

tingkat perasaan individu pasca melaksanakan perbandingan kerja yang dirasa dengan harapan si pengguna. Jadi, dengan menggunakan analisa kesenjangan bisa tahu kepuasan pengguna berdasar pada kualitas layanan yang disajikan ditinjau dari nilai ketidak seimbangan yang diperoleh dari persepsi serta keinginan mereka pada layanan yang dipersembahkan.

Berdasarkan hasil perhitungan gap antara kinerja dengan harapan masyarakat, ada 16 item dimana pengguna tidak puas terhadap layanan, pada item tersebut dengan nilai

Tabel 2.

Variabel	Item	Kinerja	Harapan Masyarakat	GAP	Kategori
Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> )	EU1	4.28	4.17	0.11	Puas
	EU2	4.23	4.13	0.09	Puas
	EU3	4.31	4.14	0.17	Puas
	EU4	4.26	4.21	0.05	Puas
	EU5	4.27	4.24	0.03	Puas
	EU6	4.31	4.24	0.07	Puas
	EU7	4.17	4.16	0.01	Puas
<b>Rata-Rata</b>		<b>4.26</b>	<b>4.19</b>	<b>0.08</b>	<b>Puas</b>
Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	TR1	4.07	4.23	-0.17	Tidak Puas
	TR2	4.02	4.08	-0.06	Tidak Puas
	TR3	4.13	4.07	0.06	Puas
	TR4	4.18	4.15	0.03	Puas
	TR5	4.17	4.16	0.01	Puas
	TR6	4.17	4.26	-0.09	Tidak Puas
<b>Rata-Rata</b>		<b>4.12</b>	<b>4.16</b>	<b>-0.04</b>	<b>Tidak Puas</b>
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	FIE1	4.24	4.22	0.02	Puas
	FIE2	4.11	4.09	0.01	Puas
	FIE3	4.12	4.10	0.02	Puas
<b>Rata-Rata</b>		<b>4.16</b>	<b>4.14</b>	<b>0.02</b>	<b>Puas</b>
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	RLB1	4.18	4.20	-0.02	Tidak Puas
	RLB2	4.03	4.11	-0.08	Tidak Puas
	RLB3	4.11	4.17	-0.06	Tidak Puas
	RLB4	4.20	4.18	0.02	Puas
	RLB5	4.20	4.22	-0.02	Tidak Puas
	RLB6	4.10	4.14	-0.04	Tidak Puas
<b>Rata-Rata</b>		<b>4.14</b>	<b>4.17</b>	<b>-0.03</b>	<b>Tidak Puas</b>
Isi dan Tampilan Informasi ( <i>Content and Appearance of Information</i> )	CAI1	4.26	4.29	-0.03	Tidak Puas
	CAI2	4.11	4.04	0.07	Puas
	CAI3	4.20	4.14	0.06	Puas
	CAI4	4.21	4.22	-0.02	Tidak Puas
	CAI5	4.20	4.18	0.02	Puas
	CAI6	4.24	4.26	-0.02	Tidak Puas
	CAI7	4.13	4.18	-0.04	Tidak Puas
	CAI8	4.16	4.20	-0.05	Tidak Puas
	CAI9	4.26	4.21	0.05	Puas
	CAI10	4.24	4.22	0.02	Puas
<b>Rata-Rata</b>		<b>4.20</b>	<b>4.19</b>	<b>0.01</b>	<b>Puas</b>
Dukungan Masyarakat ( <i>Citizen Support</i> )	CS1	4.21	4.25	-0.04	Tidak Puas
	CS2	4.10	4.11	-0.01	Tidak Puas
	CS3	4.17	4.10	0.07	Puas
	CS4	4.29	4.22	0.07	Puas
	CS5	4.08	4.19	-0.11	Tidak Puas
<b>Rata-Rata</b>		<b>4.17</b>	<b>4.17</b>	<b>0.00</b>	<b>Puas</b>

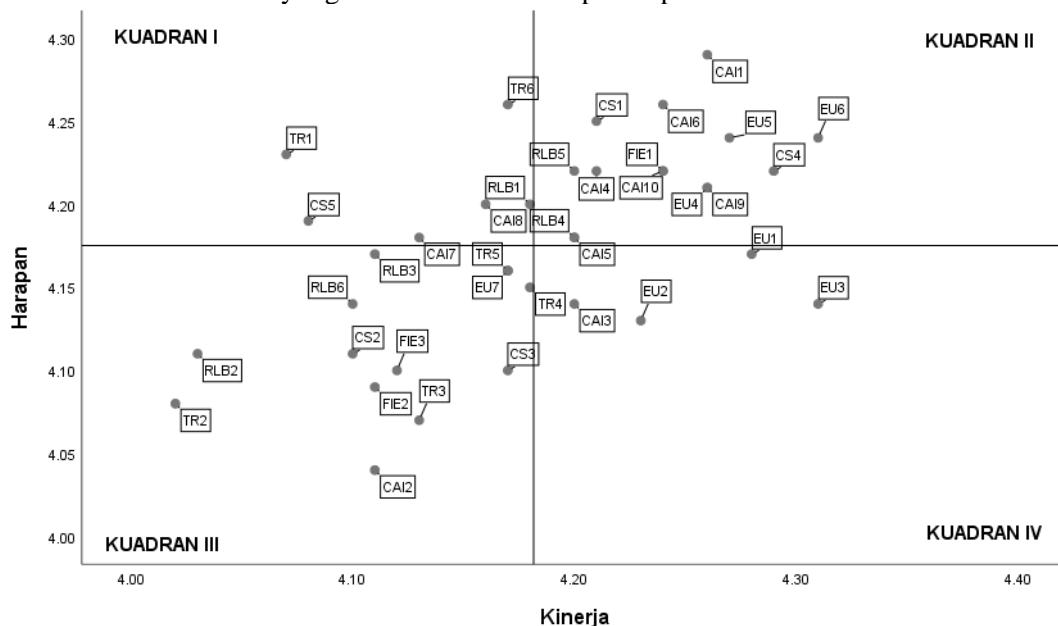
terendah pada item TR 1 sebesar -0,17 yang berarti bahwa masyarakat tidak puas terhadap keamanan pengarsipan data pribadi pengguna E-Sambat, dan ada 21 item dimana pengguna merasa puas terhadap layanan item tersebut dengan nilai tertinggi pada item EU 3 sebesar 0,09 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap tools yang disediakan pada aplikasi E-Sambat yang terorganisir dengan baik. Secara keseluruhan nilai gap untuk aplikasi E-Sambat sebesar 0,01 yang berarti pengguna puas terhadap layanan pada aplikasi E-Sambat.

<b>Rata-Rata Total</b>	<b>4.18</b>	<b>4.18</b>	<b>0.01</b>	<b>Puas</b>
(sumber: pengolahan data)				

## B. Hasil Uji Analisa IPA

Berdasarkan hasil analisa IPA, ada enam item yang dijadikan prioritas utama dalam perbaikan aplikasi E-Sambat yaitu item TR 1 (Data pribadi pengguna E-Sambat aman) yang berarti bahwa aplikasi E-Sambat harus dapat menjamin keamanan data pribadi pengguna, TR 6 (Akses kontrol pengguna E-Sambat baik) dimana aplikasi E-Sambat dapat memberikan akses kontrol yang lebih baik

dan nyaman saat mengakses aplikasi E-Sambat, RLB 1 (Formulir di aplikasi E-Sambat dapat diunduh dalam waktu singkat) yang berarti bahwa pihak pengembang harus menemukan solusi agar pengunduhan formulir pada aplikasi E-Sambat dapat lebih cepat, CAI 7 (Warna E-Sambat menarik) yang berarti bahwa pewarnaan dalam aplikasi E-Sambat harus diperbaiki, dan yang terakhir CAI 8 (Grafis E-Sambat menarik) dimana pihak pengembang harus memperbaiki grafis pada aplikasi E-Sambat.



**Gambar 2.** Hasil Analisa IPA

## D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa yang sudah dilaksanakan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya:

1. Kualitas layanan aplikasi E-Sambat sudah sangat layak dengan nilai persentase kelayakan sebesar 100%.
2. GAP kinerja aplikasi dan harapan masyarakat sebesar 0,01 yang berarti bahwa masyarakat puas terhadap layanan aplikasi E-Sambat.
3. Ada enam item yang dijadikan prioritas perbaikan yaitu TR 1 (keamanan data pribadi pengguna E-Sambat), TR 6 (akses kontrol pengguna E-Sambat), RLB 1 (kecepatan dalam mengunduh formulir E-Sambat), CAI 7

(penggunaan warna di aplikasi E-Sambat), dan CAI 8 (grafis pada aplikasi E-Sambat).

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulisan artikel ini khususnya kepada orang tua dan dosen pembimbing yang selalu memberikan support.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fuad, A. (2013). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Menggunakan Dimensi E-Govqual ( Studi Kasus Pemerintah Provinsi Jawa Timur ). *Jurnal Teknik Pomits*, 1(1).

- Kotler, P. (2012). Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1 dan 2. In *Jakarta: Erlangga*.
- 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). <https://doi.org/10.17933/jppi.2016.060203>
- Nautami, D. T., & Wahid, F. (2019). Penerapan Metode E-Govqual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi E-Filling Oleh Wajib Pajak. *Prosiding Seminar Nasional Geotik*.
- Nugraha, M. (2018). MANAJEMEN KELAS DALAM MENINGKATKAN PROSES PEMBELAJARAN. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 4(01). <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v4i01.1769>
- Parasuraman. (2001). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Jurnal of Marketing*, 60.
- Sahri, N. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA ALAM PANJANG KECAMATAN RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR [UIN SUSKA RIAU]*. [https://repository.uin-suska.ac.id/63068/1/GABUNGAN\\_SKRIPSI KECUALI BAB V.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/63068/1/GABUNGAN_SKRIPSI KECUALI BAB V.pdf)
- Saputra, R. A., Suprapto, & Rachmadi, A. (2018). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi EGovqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat). In *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* (Vol. 2, Issue 5).
- Seruji. (2021). *E-Sambat, Cara Gus Ipul Manfaatkan Teknologi Digital untuk Layani Warga Kota Pasuruan*. <https://seruji.co.id/peristiwa/e-sambat-cara-gus-ipul-manfaatkan-teknologi-digital-untuk-layani-warga-kota-pasuruan/>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2). <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Tan, S. Y., & Taeihagh, A. (2020). Smart city governance in developing countries: A systematic literature review. *Sustainability (Switzerland)*, 12(3). <https://doi.org/10.3390/su12030899>
- Wahono, R. A. (2018). *Penerapan E-Govqual dalam Sistem Evaluasi Penilaian Kualitas Layanan E-governent Pemerintah Kabupaten Malang*. Universitas Jember.
- Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA. *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi*.