

Analisis Kualitas Pelayanan E-Government Pembuatan E-KTP dan E-KK Dinas Dukcapil Kota Pagar Alam

Nur Ayu Wulantari*¹, Tata Sutabri²

^{1,2}Jurusan Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma, Palembang

Email : *¹wulantarinurayu@gmail.com, ²tata.sutabri@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan e-government dalam pembuatan e-KTP dan e-KK pada website Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Metode ini digunakan untuk membuat peringkat dari beberapa atribut sehingga didapatkan hasil analisis apa saja yang memiliki tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang kemudian dapat digunakan sebagai rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pelayanan. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa Atribut yang dianggap penting oleh pengguna dalam pelayanan pembuatan e-KTP dan e-KK adalah halaman website dapat diakses dengan lancar dan memberikan pelayanan tepat waktu. Atribut yang dianggap memiliki kinerja bagus oleh pengguna adalah design website menarik, website memiliki fungsi pencairan dan informasi mudah dimengerti. Atribut yang dianggap sesuai antara kepentingan dan kinerja oleh pengguna adalah website mudah digunakan, URL mudah diingat, dan website aman. Hasil yang didapatkan ini diharapkan dapat digunakan untuk menentukan strategi apa saja yang tepat guna dan dapat memperbaiki layanan kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam dalam pembuatan e-KTP dan e-KK.

Kata kunci e-government, e-KTP, e-KK, Importance Performance Analysis (IPA), Dukcapil.

Abstract

This research was performed to analyze the quality of e-Government services in making e-KTP and e-KK at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Pagar Alam using Importance Performance Analysis (IPA) method. This method is used to rank several attributes so the analysis results are obtained have a level of conformity between the level of importance and the level of performance. The expected results can be used to determine what strategies are appropriate and can improve the service performance of Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Pagar Alam to create e-KTP and e-KK. The results are, it was found that the attributes considered important by users in e-KTP and e-KK creation services are website pages that can be accessed smoothly and provide timely service. Attributes that are considered to have good performance by users are attractive website design, the website has a disbursement function and the information is easy to understand. Attributes that are considered appropriate between importance and performance by users are that the website is easy to use, the URL is easy to remember, and the website is secure. It is hoped that the results obtained can be used to determine what strategies are appropriate and can improve the service performance of the Pagar Alam City Population and Civil Registration

Service in making e-KTP and e-KK.

Keywords *e-Government, e-KTP, e-KK, Importance Performance Analysis (IPA), Dukcapil*

1. PENDAHULUAN

Penerapan *e-government* menjadi salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan dokumen komunikasi sebagai pendukung penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi pemerintahan serta meningkatkan pelayanan publik[1]. Salah satu pelayanan publik yang sering dijumpai adalah kependudukan. Kependudukan merupakan segala hal yang berhubungan dengan usia, jumlah, agama, jenis kelamin, kelahiran, kematian, perkawinan serta mobilitas masyarakat yang menyangkut sosial, ekonomi, politik dan budaya[2]. Pemerintah bertanggung jawab atas segala hal yang berhubungan dengan kependudukan, salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah yaitu dengan menerbitkan dokumen-dokumen pencatatan kependudukan yaitu e-KTP dan e-KK. Salah satu dinas yang telah menerapkan *e-government* yaitu Dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Dispendukcapil) di Kota Pagar Alam yang telah menerapkan pelayanan pemerintahan untuk pencatatan akta perkawinan, akta kelahiran dan akta kematian pada halaman *website* <https://dukcapil.pagaralamkota.go.id/>.

Kota Pagar Alam adalah salah satu kota di provinsi Sumatra Selatan yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2001 (Lembaran Negara RI Tahun 2001 Nomor 88, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4115), sebelumnya kota Pagar Alam termasuk kota administratif dalam lingkungan Kabupaten Lahat. Kota ini memiliki luas sekitar 633,66 km² dengan jumlah penduduk 126.181 jiwa dan memiliki kepadatan penduduk sekitar 199 jiwa/km²[3]. Untuk mengakomodasi keperluan pencatatan sipil dengan jumlah penduduk sebanyak itu, maka diperlukan suatu sistem layanan pemerintahan yang baik agar lebih efektif dan efisien[4]. Maka dari itu pengukuran kualitas layanan *website* dispendukcapil Pagar Alam menjadi perlu dilakukan untuk memastikan layanan yang diberikan melalui *website* dapat dirasakan oleh masyarakat dan mengetahui apa yang perlu diperbaiki oleh pemerintah setempat selaku penyelenggara layanan. Salah satu cara untuk melakukan pengukuran layanan *e-government* ini dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dimana merupakan *framework* untuk mengukur kualitas dari layanan *website* milik instansi pemerintah.

Maka pada penelitian ini akan melakukan Analisis Kualitas Pelayanan *e-government* untuk Pembuatan e-KTP dan e-KK menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Website Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam. Melalui analisis ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dari *Website* Dispendukcapil Kota Pagar Alam yang kemudian dapat digunakan sebagai rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pelayanan dalam pembuatan e-KTP dan e-KK.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis layanan barang atau jasa dengan melakukan evaluasi berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) sesuai dengan hasil yang diberikan kepada pengguna akhir[5]. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

pertama kali dikenalkan oleh Martilla dan James[2]. Metode ini memiliki tujuan yaitu untuk mengukur hubungan antara persepsi customer dan prioritas dari peningkatan kualitas jasa ataupun produk yang dapat dikenal sebagai quadrant analysis Brant dan Latu Everett [2]

2.1 Pembobotan Tingkat Kepentingan (Importance) dan Tingkat Kinerja (Performance)

Pembobotan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja dilakukan dengan cara membuat 5 ranking/peringkat yang masing-masing ranking diberikan skor atau bobot seperti tercantum pada tabel 1 [6] :

Tabel 1 Pembobotan Tingkat Kepentingan

	Kriteria Jawaban	Skor
Skor Tingkat Kepentingan (Importance)	Sangat Tidak Penting	1
	Tidak Penting	2
	Netral	3
	Penting	4
	Sangat Penting	5

Pada tabel 1 pembobotan tingkat kepentingan dijelaskan terdapat 5 kriteria jawaban, yaitu Sangat Tidak Penting, Tidak Penting, Netral, Penting, dan Sangat Penting. Sangat tidak penting dengan skor 1, Tidak penting dengan skor 2, Netral dengan skor 3, Penting dengan skor 4, Sangat tidak penting dengan skor 5.

Tabel 2 Pembobotan Tingkat Kinerja

	Kriteria Jawaban	Skor
Skor Tingkat Kinerja (Performance)	Sangat Tidak Puas	1
	Tidak Puas	2
	Netral	3
	Puas	4
	Sangat Puas	5

Pada tabel pembobotan tingkat kinerja dijelaskan terdapat 5 kriteria jawaban, yaitu Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Netral, Puas, dan Sangat Puas. Sangat Tidak Puas dengan skor 1, Tidak Puas dengan skor 2, Netral dengan skor 3, Puas dengan skor 4, Sangat Tidak Puas dengan skor 5.

2. 1.1 Menghitung Nilai Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Tingkat Kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas yang harus mendapat perhatian utama dari Kantor Dinas Dukcapil Kota Pagar Alam. Rumus yang digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut[7] :

$$TKi \times \frac{Xi}{x} \times 100\% \quad (4)$$

$$Yi \quad (1)$$

Keterangan:

TKi = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Tingkat Kinerja

Y_i = Skor Penelitian Tingkat Kepentingan

2.3 Diagram Kartesius

Diagram Kartesius merupakan matriks yang digunakan untuk menghitung operasional dalam metode Importance Performance Analysis (IPA). Untuk menjabarkan data pada Diagram Kartesius, tingkat kinerja (Performance) dilambangkan pada sumbu mendatar (X), sedangkan tingkat kepentingan (Importance) dilambangkan pada sumbu tegak (Y).

Rumus yang digunakan sebagai berikut [4]:

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum X_i}{n} \\ \bar{Y} &= \frac{\sum Y_i}{n}\end{aligned}\quad (2)$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor Rata-rata Tingkat Kinerja

\bar{Y} = Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan

n = Jumlah Data Customer/total skor kinerja

Selanjutnya dihitung \bar{X} (rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja) dan \bar{Y} (rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut [6]

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \\ \bar{Y} &= \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k}\end{aligned}$$

Keterangan:
 \bar{X} : Batas Sumbu X (Tingkat Kinerja)
 \bar{Y} : Batas Sumbu Y (Tingkat Kepentingan)
k : Banyaknya Atribut yang diteliti

(3)

Gambar 1 Rumus menghitung rata-rata

Keterangan:

\bar{X} = Skor Rata-rata Tingkat Kinerja

\bar{Y} = Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan

n = Jumlah Data Customer/total skor kinerja

Interpretasi dari *Importance-Performance Analysis* disajikan dalam bentuk grafik yang memiliki empat kuadran yang akan ditunjukkan pada Kuadran *Importance-Performance Analysis*. sumbu Y (*Importance*) menunjukkan tingkat kepentingan yang dirasakan konsumen dari atribut yang dipilih, dan sumbu X (*Performance*) menunjukkan kinerja produk atau jasa dalam kaitannya terhadap atribut produk[8].

Kuadran 1 “*Concentrate Here*”, atribut yang dirasakan menjadi sangat penting bagi responden, namun tingkat performa cukup rendah. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara perusahaan harus melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat[9].

Kuadran 2 “*Keep Up the Good Work*”, atribut yang dirasakan menjadi sangat penting bagi responden, dan pada saat yang bersamaan, perusahaan terlihat memiliki tingkat kinerja yang tinggi dalam aktivitas ini. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk tersebut unggul di mata konsumen[2].

Kuadran 3 “*Low Priority*”, atribut berada pada tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat performa yang rendah. Walaupun tingkat performa rendah, manajer tidak harus terlalu terkonsentrasi karena atribut pada kuadran ini dirasa tidak terlalu penting[10].

Kuadran 4 “*Possible Overkill*”, pada sel ini terdapat atribut yang rendah tingkat kepentingannya, tapi performanya terlalu tinggi. Responden merasa puas dengan performa perusahaan tersebut, tetapi manajer harus mempertimbangkan usaha yang dilakukan agar dapat dikurangi guna menghemat biaya perusahaan[7].

I M P O R T A N C E	Quadrant I Concentrate Here High Importance Low Performance	Quadrant II Keep Up the Good Work High Importance High Performance
	Quadrant III Low Priority Low Importance Low Performance	Quadrant IV Possible Overkill Low Importance High Performance
PERFORMANCE		
Sumber: <u>Martilla dan James (1977) dalam Samantha Murdy et. al. (2012).</u>		

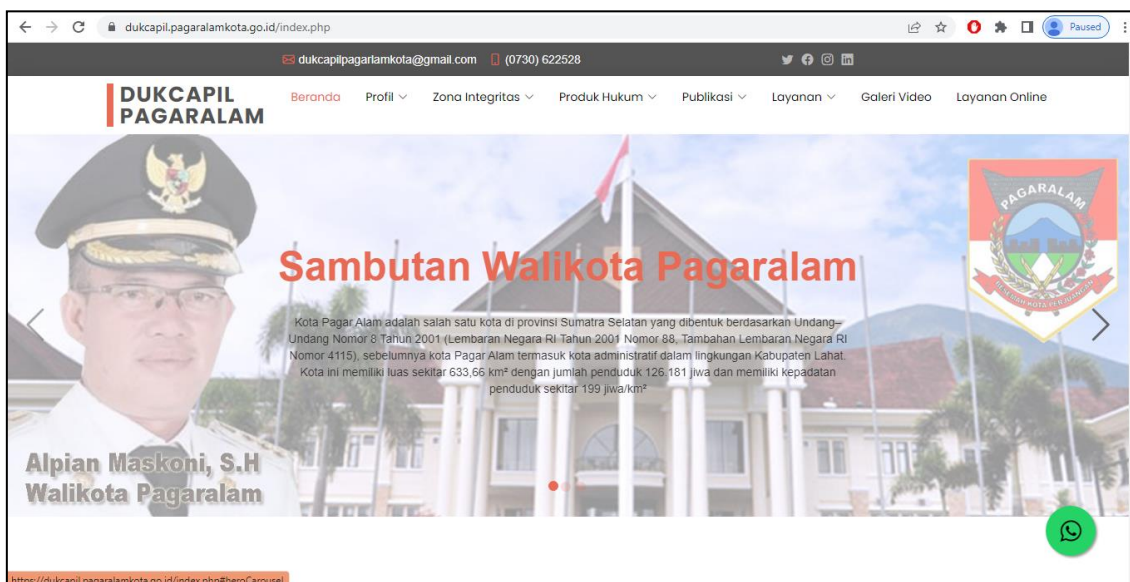
Gambar 2 Kuadran *Importance-Performance Analysis*

2.4 Populasi, Sampel Penelitian dan Pengumpulan Data

Menurut data Badan Pusat Statistik, Pada tahun 2023 Kota Pagar Alam memiliki jumlah penduduk sebanyak 147.840 Jiwa yang terdiri dari 75.670 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan 72.170 jiwa berjenis kelamin perempuan. Pengambilan data dilakukan dengan *Probability Sampling*. *Probability Sampling* ialah teknik untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dengan kata lain cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi. Penghitungan jumlah sampel dilakukan menggunakan *simple random sampling* didapatkan 20 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner lewat *Google Form* yang disebar secara terbatas

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah halaman *website* dari Dinas Dukcapil Kota Pagar Alam dengan URL <https://dukcapil.pagaralamkota.go.id/>. Dari halaman website ini terdapat *menu* layanan untuk pembuatan e-KTP dan e-KK. Terdapat 8 atribut pertanyaan dalam kuisisioner dengan pembobotan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dengan skor 1 sampai dengan 5.



Gambar 3 Halaman *Website* Dukcapil Kota Pagar Alam

Delapan atribut yang ada di dalam kuisisioner yang telah dihitung adalah sebagai berikut

1. Informasi mudah dimengerti
2. Website mudah digunakan
3. Design website menarik
4. Website memiliki fungsi pencairan
5. Website dapat berjalan dengan lancar saat diakses oleh user
6. Website memberikan pelayanan tepat waktu
7. URL mudah diingat
8. Website Aman

3.1 Tingkat Kesesuaian

Dari 8 atribut yang ditampilkan, 3 diantaranya mendapatkan skor kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan skor kepentingan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut sudah dirasa tepat atau bahkan melebihi apa yang responden harapkan. Atribut tersebut yaitu website aman, URL mudah diingat dan website, informasi mudah dimengerti. Sedangkan 5 atribut lainnya yaitu website mudah dimengerti, website memiliki fungsi pencarian, website dapat berjalan dengan lancar ketika diproses, Website dapat berjalan dengan lancar saat diakses oleh user dan Website memberikan pelayanan tepat waktu masih kurang memenuhi harapan responden[11].

Tabel dibawah ini merupakan hasil uji tingkat kesesuaian dengan membandingkan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.

Tabel 3 Hasil Uji Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan

No	Atribut	Tingkat Kesesuaian %	Urutan Prioritas
1	Informasi mudah dimengerti	100,47%	6
2	Website Mudah digunakan	99,5%	5
3	Design Website menarik	98,48%	4
4	Website memiliki fungsi pencarian	84,71%	3
5	Website dapat berjalan dengan lancar saat diakses oleh user	76,40%	1
6	Website memberikan pelayanan tepat waktu	83,33%	2
7	URL mudah diingat	106,98%	8
8	Website aman	101,13 %	7

Hasil dari tingkat kesesuaian dapat digunakan untuk melihat peringkat atau ranking dari atribut produk yang diteliti dari yang terendah sampai yang tertinggi, sehingga terlihat urutan prioritas upaya peningkatan atau perbaikan kualitas layanan pembuatan e-KTP dan e-KK di website Dinas Dukcapil Kota Pagar Alam.

Dalam tabel tersebut terdapat tingkat kesesuaian yang memiliki nilai lebih dari 100 % dan kurang dari 100 %. Untuk atribut yang memiliki tingkat kesesuaian kurang dari 100 % menunjukkan bahwa Dinas Dukcapil perlu memperbaiki kualitas pelayanannya. Untuk tingkat kesesuaian yang telah melebihi 100 % menunjukkan bahwa atribut tersebut sudah baik dan harus dipertahankan dan tingkatkan lagi.

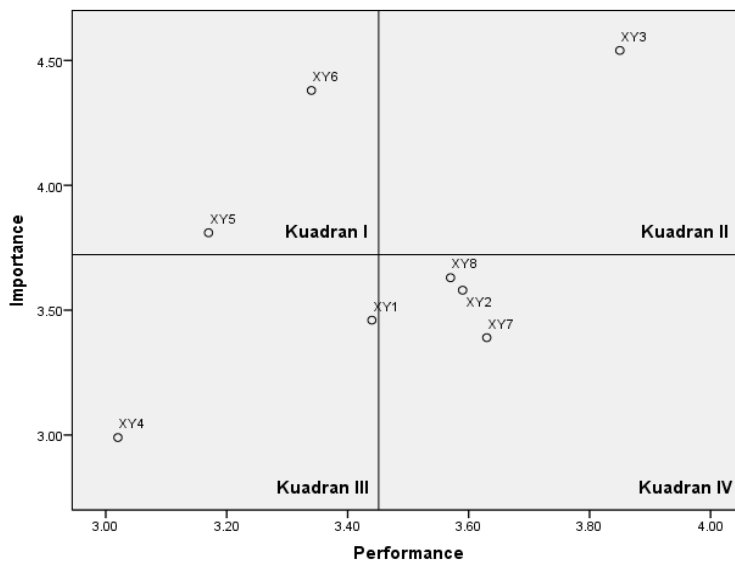
Pada kolom urutan prioritas, prioritas atribut yang sangat perlu untuk mendapat perhatian yaitu Website dapat berjalan dengan lancar saat diakses oleh user memperoleh tingkat kesesuaian 76,40%. Pihak dinas Dukcapil perlu memperbaiki atau meningkatkan kembali kemudahan akses website untuk pelayanan e-KTP dan e-KK. Sedangkan atribut dengan tingkat kesesuaian yang paling tinggi atau tidak memerlukan perhatian lebih yaitu “URL mudah diingat” , URL Dinas Dukcapil Kota Pagar Alam yaitu <https://dukcapil.pagaralamkota.go.id/> dengan tingkat kesesuaian yaitu sebesar 106,98%.

Setelah menganalisis atribut penentu kualitas dari pelayanan pembuatan e-KTP dan e-KK pada halaman website Dinas Dukcapil Kota Pagar Alam maka langkah selanjutnya adalah mengetahui nilai rata-rata tingkat kinerja yang telah diberikan oleh responden. Penilaian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4 Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

No	Atribut	Rata-Rata Tingkat Kepentingan (X)	Rata-Rata Tingkat Kinerja (Y)
1	Informasi mudah dimengerti	3,20	3,45
2	Website Mudah digunakan	3,58	3,60
3	Design Website menarik	4,55	3,03
4	Website memiliki fungsi pencarian	2,99	3,85
5	Website dapat berjalan dengan lancar saat diakses oleh user	3,50	3,18

No	Atribut	Rata-Rata Tingkat Kepentingan (X)	Rata-Rata Tingkat Kinerja (Y)
6	Website memberikan pelayanan tepat waktu	3,80	3,35
7	Website aman	3,40	3,64
8	URL mudah diingat	4,00	3,58
	Total	29,02	27,68
	Rata-rata (X,Y)	3.62	3.46



Gambar 4 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja dari Pelayanan Pembuatan e-KTP dan e-KK pada website Dinas Dukcapil Kota Pagar Alam

Tabel 5 Keterangan Diagram Kartesius

XY1	Informasi mudah dimengerti
XY2	Website Mudah digunakan
XY3	Design Website menarik
XY4	Website memiliki fungsi pencarian
XY5	Website dapat bejalan dengan lancar saat diakses oleh user
XY6	Website memberikan pelayanan tepat waktu
XY7	Website aman
XY8	URL mudah diingat

Berikut ini penjelasan dari Gambar dari Diagram Kartesius untul Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja dari Pelayanan Pembuatan e-KTP dan e-KK pada website Dinas Dukcapil Kota Pagar Alam

Kuadran I “Concentrate Here”

Kuadran I menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting oleh pengguna layanan pembuatan e-KTP dan e-KK pada halaman website Dinas Dukcapil Kota Pagar Alam namun

belum menunjukkan kinerja yang baik. Atribut tersebut adalah Website dapat berjalan dengan lancar saat diakses oleh user dan Website memberikan pelayanan tepat waktu. Website dapat berjalan dengan lancar saat diakses oleh user menjadi sangat penting karena untuk membuat e-KTP dan e-KK diperlukan kelancaran akses halaman website agar lebih dalam pelayanan pembuatan e-KTP dan e-KK. Atribut Website memberikan pelayanan tepat waktu juga dianggap penting oleh pengguna karena ketepatan waktu dalam urusan administrasi pembuatan e-KTP dinilai sangat diperlukan agar mempermudah informasi kapan e-KTP dan e-KK selesai diproses.

Kuadran II “Keep Up The Good Work”

Kuadran II menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik oleh Dinas Dukcapil Kota Pagar Alam. Atribut tersebut adalah “Design Website menarik”. Pengguna website lebih tertarik dengan design website yang mudah diakses dengan design yang simple namun tepat guna dan sesuai kepentingan.

Kuadran III “Low Priority”

Kuadran III menunjukkan atribut yang dinilai kurang penting oleh responden dari pelayanan pembuatan e-KTP dan e-KK di website Dukcapil Kota Pagar Alam. Atribut tersebut adalah Website memiliki fungsi pencairan dan Informasi Mudah dimengerti. Responden menilai website sudah sesuai dengan standar layanan website pada umumnya dan memiliki fungsi pencarian seperti website pada umumnya. Informasi yang disediakan pada halaman website Dinas Dukcapil juga sudah sesuai.

Kuadran IV “Possible, Overkill”

Kuadran IV menunjukkan atribut yang kurang penting menurut responden namun Dinas Dukcapil Kota Pagar Alam telah memberikan yang terbaik. Atribut tersebut adalah Website mudah digunakan, URL mudah diingat, Website aman. Menurut responden website mudah digunakan, URL mudah diingat dan aman adalah pondasi utama yang memang seharusnya sudah ada dari pelayanan website dari e-government milik pemerintah.

4. KESIMPULAN

Dari Hasil Analisis Pelayanan pembuatan e-KTP dan e-KK pada *website* Dinas Dukcapil Kota Pagar Alam dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan kesimpulan bahwa :

1. Atribut yang dianggap penting oleh pengguna dalam pelayanan pembuatan e-KTP dan e-KK adalah halaman website dapat diakses dengan lancar dan memberikan pelayanan tepat waktu.
2. Atribut yang dianggap memiliki kinerja bagus oleh pengguna pelayanan pembuatan e-KTP dan e-KK design website menarik, Website memiliki fungsi pencairan dan Informasi Mudah dimengerti
3. Atribut yang dianggap sesuai antara kepentingan dan kinerja oleh pengguna dalam pelayanan pembuatan e-KTP dan e-KK adalah Website mudah digunakan, URL mudah diingat, Website aman.

Dari kesimpulan ini dapat kita simpulkan bahwa hasil analisis pelayanan pembuatan e-KTP dan e-KK dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sangat membantu Dinas Dukcapil Pagar Alam dalam menilai pelayanan pembuatan e-KTP dan e-KK.

5. SARAN

Saran yang kami diharapkan dapat digunakan untuk menentukan strategi apa saja yang tepat guna dan dapat memperbaiki layanan kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam dalam pembuatan e-KTP dan e-KK. Pada Atribut Halaman Website dapat diakses dengan lancar Dinas Dukcapil dapat membuat suatu sistem informasi terpadu dimana pelayanan pembuatan e-KTP dan e-KK dilakukan hanya di satu pintu dengan design yang menarik serta terdapat informasi yang mudah dimengerti.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada suami tercinta Leo Muttaqin serta kedua buah hatiku Cia dan Zio yang selalu memberikan dukungan moril dan financial dalam pembuatan jurnal ini

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alfiah Nur, "Tata Sutabri, 2004, Analisa Sistem Informasi , Penerbit ANDI, Yogyakarta, hal.9. 8," *Sist. Pengendali. intern pada yayasan Sos. kristen salib putih*, 2014.
- [2] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, "Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi," *J. Sist. Inf. BISNIS*, vol. 9, no. 2, p. 157, Nov. 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp157-164.
- [3] J. Miranti, S. Supriyanto, and A. Sair, "Analisis Perkembangan Kota Pagar Alam Masa Walikota Ida Fitriati Tahun 2013-2017," *Agastya J. Sej. Dan Pembelajarannya*, vol. 9, no. 2, p. 201, 2019, doi: 10.25273/ajsp.v9i2.4306.
- [4] I. Nursetiawan, R. Agung, and K. Putra, "URGENSI PENERAPAN SMART GOVERNANCE DALAM PRESPEKTIF PELAYANAN PUBLIK DI DESA PANGANDARAN."
- [5] I. Setia Amalia, C. Risanti, R. Hadi Winata, and H. Kurniawan, "Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis." [Online]. Available: <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>
- [6] T. Sutabri, "Tata Sutabri, 2004, Analisa Sistem Informasi , Penerbit ANDI, Yogyakarta, hal.9. 8," *Sist. Pengendali. intern pada yayasan Sos. kristen salib putih*, 2014.
- [7] E. B. Santoso and D. A. Rahmadanita, "SMART GOVERNMENT DALAM RANGKA MEWUJUDKAN SMART CITY DI KOTA BANDUNG," *J. mu Pemerintah. Wi dya Praja*, vol. 46, no. 2, pp. 317–334, 2020, doi: 10.33701/jipwp.v.
- [8] S. Supartiningsih, "Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan," *J. Medicoeticolegal dan Manaj. Rumah Sakit 10.18196/jmmr.2016*, vol. 6, no. 1, pp. 9–15, 2017, doi: 10.18196/jmmr.6122.
- [9] O. : Ita, W. Pratiwi, D. Pembimbing, and D. Hendrawan, "IMPLEMENTASI IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA): ANALISIS PREFERENSI KONSUMEN MUDA MIE SETAN MALANG."
- [10] N. Sari, F. Panjaitan, D. Palembang, J. Jendral Ahmad Yani No, and P. Kota Palembang, "Penerapan Quality of Service Dalam Menganalisis Kualitas Kinerja Metode Simple Queue Dan Queue Tree," *J. Jupiter*, vol. 15, no. 1, pp. 570–576, 2023.
- [11] T. Sutabri, "Konsep Sistem Informasi - Tata Sutabri - Google Books," *Penerbit Andi*. 2012.

