Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (2) 2026, Page: 35098-35105

Analisis Kualitas Layanan Website SICAKEPKU dalam perspektif Government to Citizen (G2C) di Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi dan UKM Kabupaten Kudus

Rizky Fajar Mahendra[1], Joko Tri Nugraha[2], Fadlurrahman[3], Bonifasius Endo Gauh Perdana[4]

[1,2,3] **Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar**

*Email: rizkyfajarmahendra@gmail.com
Corresponding Author: Rizky Fajar Mahendra, rizkyfajarmahendra@gmail.com

Published: Juni, 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Website SICAKEPKU dalam perspektif Government to Citizen (G2C) pada Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, dan UKM Kabupaten Kudus. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan model E-GovQual yang meliputi dimensi Efficiency, Reliability, Citizen Support, dan Trust. Sampel penelitian sebanyak 96 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dari total 2.386 pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Website SICAKEPKU secara umum berada pada kategori baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada efisiensi dan dukungan layanan kepada pengguna. Dengan demikian, SICAKEPKU telah mendukung implementasi G2C, tetapi memerlukan pengembangan berkelanjutan agar lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kata Kunci: E-GovQual, Kualitas Website, G2C, SICAKEPKU

ABSTRACT

This study aims to analyze the service quality of the SICAKEPKU Website from a Government to Citizen (G2C) perspective at the Department of Manpower, Industry, Cooperatives, and SMEs of Kudus Regency. The research applies a descriptive quantitative method using the E-GovQual model, which includes the dimensions of Efficiency, Reliability, Citizen Support, and Trust. The sample consisted of 96 respondents selected using the Slovin formula from a total population of 2,386 users. The results indicate that the overall service quality of the SICAKEPKU Website is categorized as good. However, several aspects still require improvement, particularly in terms of efficiency and user support services. Therefore, SICAKEPKU has supported the implementation of G2C, but continuous development is needed to optimize its performance and better meet public expectations.

Keywords: *E-GovQual, Website Quality, G2C, SICAKEPKU*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam tata kelola pemerintahan, khususnya melalui implementasi *electronic government* (*e-government*). Menurut Richardus Eko Indrajit, *e-government* merupakan upaya pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik, efisiensi birokrasi, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas. Sejalan dengan itu, David Osborne dan Ted Gaebler menegaskan bahwa reformasi birokrasi modern menuntut pemerintah untuk berorientasi pada hasil (*result-oriented government*) dan pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pemerintah menyediakan layanan publik yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Di Indonesia, penguatan transformasi digital pemerintahan didukung oleh kebijakan nasional seperti Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional serta Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Secara konseptual, penerapan *e-government* tidak hanya berkaitan dengan digitalisasi layanan, tetapi juga transformasi hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Heeks, keberhasilan *e-government* ditentukan oleh kesesuaian antara desain sistem dengan kebutuhan sosial (*design-reality gap*). Sementara itu, Layne dan Lee mengemukakan bahwa perkembangan *e-government* berlangsung secara bertahap mulai dari *cataloguing*, *transaction*, hingga *integration* dan *transformation*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital menjadi indikator penting dalam menilai tingkat kematangan implementasi *e-government*.

Perkembangan tersebut tercermin dalam peningkatan peringkat Indonesia pada *E-Government Development Index* (EGDI) yang dirilis oleh United Nations, di mana Indonesia mengalami tren kenaikan peringkat dari tahun ke tahun. Menurut laporan *United Nations E-Government Survey*, peningkatan ini dipengaruhi oleh penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pengembangan layanan publik berbasis elektronik. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam memperkuat layanan publik berbasis digital. Di tingkat daerah, implementasi SPBE juga menunjukkan kemajuan, termasuk di Provinsi Jawa Tengah yang memperoleh penghargaan *Digital Government Award* atas capaian indeks SPBE yang tinggi secara nasional. Dalam konteks daerah, Pemerintah Kabupaten Kudus turut mengembangkan inovasi layanan digital berbasis pendekatan *Government to Citizen* (G2C).

Pendekatan *Government to Citizen* (*G2C*) menurut Fang merupakan bentuk interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat melalui media digital yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik. Salah satu implementasinya adalah Website SICAKEPKU (Sistem Informasi Pencari Kerja dan Pelatihan Keterampilan Kerja) yang dikelola oleh Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian, Koperasi, dan UKM Kabupaten Kudus. Platform ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi lowongan pekerjaan dan pelatihan keterampilan secara daring. Kehadiran SICAKEPKU menjadi bagian dari strategi transformasi digital pelayanan publik di sektor ketenagakerjaan.

Meskipun demikian, keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh kualitas layanan yang dirasakan pengguna. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima (*service quality gap*). Dalam konteks digital, Papadhomicelaki dan dan Mentzas (2012) mengembangkan model *E-GovQual* yang menekankan dimensi *efficiency*, *reliability*, *citizen support*, dan *trust* sebagai indikator utama kualitas layanan *e-government*. Website pemerintah perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan kemudahan penggunaan (*usability*), keandalan sistem, keamanan data, serta dukungan terhadap kebutuhan masyarakat.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa layanan digital pemerintah masih menghadapi tantangan pada aspek navigasi, akurasi informasi, respons layanan, dan kepercayaan pengguna. Carter dan Bélanger menyatakan bahwa faktor kepercayaan (*trust*) menjadi determinan utama dalam adopsi layanan *e-government*, terutama terkait keamanan informasi dan perlindungan privasi. Selain itu, DeLone dan McLean menegaskan bahwa keberhasilan sistem informasi ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang secara simultan memengaruhi kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan sistem.

Hingga saat ini, belum terdapat evaluasi komprehensif terhadap kualitas layanan Website SICAKEPKU sejak diluncurkan. Padahal, sebagai platform yang berfungsi mempertemukan pencari kerja dan perusahaan, kualitas layanan menjadi faktor krusial dalam menentukan efektivitasnya. Menurut Kotler, kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna

yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dan keberlanjutan penggunaan layanan. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang sistematis untuk menilai sejauh mana *website* tersebut mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan digital pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Website SICAKEPKU dalam perspektif *Government to Citizen* (G2C) dengan menggunakan model *E-GovQual* yang mencakup dimensi *efficiency*, *reliability*, *citizen support*, dan *trust*. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian *e-government* di tingkat daerah sekaligus menjadi rekomendasi praktis bagi pemerintah Kabupaten Kudus dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menganalisis kualitas layanan Website SICAKEPKU dalam perspektif *Government to Citizen* (G2C). Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif digunakan untuk mengukur fenomena secara objektif melalui data angka, sedangkan penelitian deskriptif menurut Nazir bertujuan menggambarkan kondisi suatu objek secara sistematis. Model yang digunakan adalah *E-GovQual* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012), dengan empat dimensi utama yaitu *efficiency*, *reliability*, *citizen support*, dan *trust*.

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna Website SICAKEPKU sebanyak 2.386 orang. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, yang menurut Sevilla digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang diketahui, dengan margin of error 10% sehingga diperoleh 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* yang memberikan peluang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih (Sugiyono).

Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin dan dokumentasi. Menurut Likert, skala Likert digunakan untuk mengukur persepsi dan sikap responden. Instrumen diuji menggunakan uji validitas *Pearson Product Moment* (Pearson) dan reliabilitas *Cronbach's Alpha* (Cronbach ≥ 0,70).

Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif untuk melihat nilai rata-rata tiap dimensi serta *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut Martilla dan James, IPA digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja dan harapan pengguna serta menentukan prioritas perbaikan layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Website SICAKEPKU dalam perspektif Government to Citizen (G2C) menggunakan model *E-GovQual* yang terdiri atas empat dimensi utama, yaitu *Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen Support*.

Uji Validitas

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
EF 1	0,343	0,201	Valid
EF 2	0,253	0,201	Valid
EF 3	0,387	0,201	Valid
EF 4	0,679	0,201	Valid
EF 5	0,164	0,201	Tidak Valid
EF 6	0,243	0,201	Valid
EF 7	0,374	0,201	Valid
TR 1	0,507	0,201	Valid
TR 2	0,396	0,201	Valid

TR 3	0,324	0,201	Valid
TR 4	0,540	0,201	Valid
RE1	0,330	0,201	Valid
RE2	0,328	0,201	Valid
RE3	0,694	0,201	Valid
RE4	0,517	0,201	Valid
RE5	0,251	0,201	Valid
RE6	0,186	0,201	Tidak Valid
CS 1	0,484	0,201	Valid
CS 2	0,643	0,201	Valid
CS 3	0,427	0,201	Valid
CS 4	0,573	0,201	Valid

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen, diketahui bahwa item pernyataan EF5 dan RE6 dinyatakan tidak valid karena memiliki nilai r hitung yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai r tabel yang telah ditetapkan sebagai batas minimal kelayakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kedua item tersebut belum mampu merepresentasikan konstruk variabel yang diukur secara memadai. Oleh karena itu, item EF5 dan RE6 dikeluarkan dari proses analisis lebih lanjut, sehingga hanya 19 item pernyataan yang memenuhi kriteria validitas dan dinyatakan layak digunakan dalam pengolahan data penelitian.

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,784	19

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

Instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,784, yang menunjukkan tingkat konsistensi internal yang tinggi. Dengan demikian, hasil analisis dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk melakukan analisis menggunakan Importance Performance Analysis(IPA) perlu diketahui nilai rata-rata dari harapan dan kinerja

Tabel 1. Nilai Rata-Rata Harapan dan Kinerja

Item Pertanyaan	Harapan	Kinerja
EF1	4,45	4,29
EF2	4,43	4,37
EF3	4,32	4,22
EF4	3,8	2,08
EF6	4,28	4,26
EF7	4,26	4,21
TR1	4,36	4,31
TR2	4,3	4,05
TR3	4,36	4,27
TR4	4,34	4,35
RE1	4,41	4,07
RE2	4,29	4,16

RE3	3,7	1,88
RE4	4,41	4,09
RE5	4,32	4,2
CS1	4,4	4,12
CS2	3,58	1,94
CS3	4,31	4,03
CS4	4,31	4,34
Total Rata-Rata	80,69	73,24

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

Setelah diketahui nilai rata-rata dari harapan dan juga kinerja maka dilakukan perhitungan garis pembagi dalam diagram kartesius

Garis pembagi I (Harapan)

$$I_{total} = \frac{\Sigma I_{atribut}}{k}$$

$$I_{total} = \frac{80,69}{19}$$

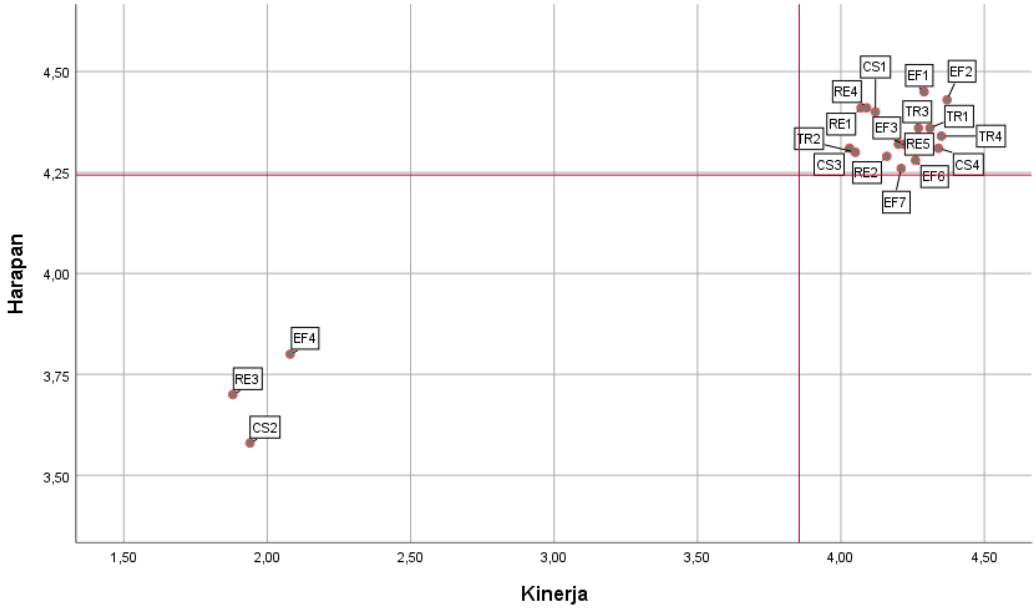
$$= 4,24$$

Garis Pembagi P (Kinerja)

$$P_{total} = \frac{\Sigma P_{atribut}}{k}$$

$$P_{total} = \frac{73,24}{19}$$

$$= 3,85$$



Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

Berdasarkan hasil pemetaan menggunakan diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA), distribusi indikator layanan Website SICAKEPKU tersebar ke dalam beberapa kuadran yang merepresentasikan karakteristik tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing atribut. Analisis ini memberikan gambaran mengenai posisi strategis setiap indikator dalam upaya peningkatan kualitas layanan.

Pada Kuadran A (Prioritas Utama) tidak terdapat indikator layanan yang termasuk dalam kategori ini. Temuan tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun memiliki kinerja rendah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa

tidak ada aspek layanan yang memerlukan tindakan perbaikan secara mendesak.

Kuadran B (Pertahankan Kinerja) merupakan kuadran dengan jumlah indikator terbanyak, yaitu EF1, EF2, EF3, EF6, EF7, TR1,TR2, TR3, TR4, RE1, RE2, RE4, RE5, CS1, CS3, dan CS4. Indikator-indikator pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah didukung oleh kinerja yang optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar atribut layanan telah mampu memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, konsistensi dalam menjaga kualitas kinerja pada indikator-indikator tersebut menjadi hal yang esensial agar tingkat kepuasan pengguna tetap terjaga.

Selanjutnya, pada Kuadran C (Prioritas Rendah) terdapat indikator EF4, RE3, dan CS2. Indikator dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Meskipun tidak menjadi fokus utama perbaikan , aspek-aspek tersebut tetap memerlukan perhatian secara bertahap guna mengantisipasi potensi penurunan kualitas layanan di masa mendatang.

Adapun pada Kuadran D (Berlebihan) tidak ditemukan indikator yang termasuk dalam kategori ini. Hal tersebut mengindikasikan bahwa tidak terdapat atribut layanan dengan tingkat kinerja tinggi namun tingkat kepentingan rendah. Dengan demikian, alokasi sumber daya dalam pengelolaan layanan dapat dinilai telah berjalan secara proporsional dan sesuai dengan prioritas kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa secara umum Website SICAKEPKU telah memberikan layanan e-government yang cukup baik, terutama pada dimensi Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen Support yang sebagian besar berada pada Kuadran B (pertahankan kinerja).

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang berada pada Kuadran C, khususnya pada aspek responsivitas layanan, penyesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna, serta peningkatan konsistensi dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan pada aspek-aspek tersebut agar kualitas layanan semakin optimal, responsif, dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara berkelanjutan.

REFERENCES

Alsaif, M. (2014). *Factors affecting citizens' adoption of e-government moderated by socio-cultural values in Saudi Arabia* (Doctoral dissertation, University of Birmingham). https://doi.org/10.62811/th.0149

Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan website DJP terhadap kepuasan pengguna dengan modifikasi *E-GovQual*. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104–111. https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11

Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2000). WebQual: An exploration of website quality. *ECIS 2000 Proceedings*, 74.

Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2006). Data triangulation and web quality metrics: A case study in e-government. *Information & Management*, 43(6), 767–777.

Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation, and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25.

Creswell, J. W. (2020). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (Edisi ke-4). Pustaka Belajar.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.

Fang, Z. (2002). E-government in digital era: Concept, practice, and development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, 10(2), 1–22.

Heeks, R. (2003). *Most e-government-for-development projects fail: How can risks be reduced?* iGovernment Working Paper Series, University of Manchester.

Helmi, S., Ip, M., Nofriadi, S., Hasan, E., Muliawati, S., & Attaqwadinur, I. (2024). *Digitalisasi tata kelola pemerintahan gampong dalam mewujudkan percepatan pelayanan dan pembangunan melalui sistem informasi gampong (SIGAP)*. CV. Green Publisher Indonesia.

Hikmawati, N. K. (2022). Analisis kualitas layanan MyPertamina menggunakan pendekatan E-GovQual pada beberapa kota percobaan. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 12(2), 100–111. https://doi.org/10.34010/jamika.v12i2.7977

Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.

Indradi, N. (2019). Pengaruh lingkungan kerja, kompensasi dan kompetensi terhadap kinerja pegawai Politeknik Maritim Negeri Indonesia. *Jurnal Satya Mandiri Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 13–25. https://doi.org/10.54964/satyamandiri.v5i1.325

Jayanti, N. R., Firmansyah, G., Fatonah, N. S., Tjahjono, B., & Akbar, H. (2022). Evaluation of the implementation of e-government public service aduan konten using E-GovQual, importance performance analysis and heuristic evaluation. *BIRCI-Journal*, 5(3). https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6640

Kettani, D., & Moulin, B. (2014). *E-government for good governance in developing countries: Empirical evidence from the EFez project*. Anthem Press.

Koo, M., & Yang, S. (2025). Likert-type scale. *Encyclopedia*, 5(1), 18. https://doi.org/10.3390/encyclopedia5010018

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Ladhari, R. (2010). Developing e-service quality scales: A literature review. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 17(6), 464–477. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2010.06.003

Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four-stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.

Maulana, R. Y. (2020). Collaborative governance in the implementation of e-government-based public services inclusion in Jambi Province, Indonesia. *Journal of Governance*, 5(1). https://doi.org/10.31506/jog.v5i1.7317

Nugraha, J. T., Achmad, T., Warsono, H., & Yuningsih, T. (2023). *E-government dalam perspektif pengguna: Konsep, teori, dan perkembangannya*. Stiletto Book.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). A multiple-item scale for assessing e-government service quality. In *International Conference on Electronic Government* (pp. 163–175). Springer. 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.2011.08.011

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Patricia, H., & Azizah, A. H. (2025). Evaluasi kualitas layanan aplikasi identitas kependudukan digital dengan importance-performance analysis. *Jurnal Informatika Polinema*, 11(4). https://doi.org/10.33795/jip.v11i4.7845

Peraturan Bupati Kudus Nomor 30 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Kudus.

Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Nasional.

Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.

Prasetyo, B., Adnan, F., & Syahputra, R. A. (2022). Evaluasi kualitas layanan E-PAD menggunakan metode E-GovQual dan IPA. *Jurnal Tekno Kompak*, 16(1), 83. https://doi.org/10.33365/jtk.v16i1.1857

Salsabillah, N. W., Zuhri, S., & Swastiawati, Y. (2024). Analisis kualitas layanan publik berbasis digital di Jakarta dengan IPA. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(2). https://doi.org/10.31334/transparansi.v7i2.4236

Sherissa, L., & Anza, F. A. (2022). Analisis e-service quality pada aplikasi PeduliLindungi. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 26–36. https://doi.org/10.26905/pjiap.v7i1.7494

Simarmata, J., Manuhutu, M., Yendrianof, D., & Iskandar, A. (2021). *Pengantar teknologi informasi*. Yayasan Kita Menulis.

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Tamtelahitu, T. M. (2022). Analisa kualitas website info COVID-19 menggunakan E-GovQual dan IPA. *JIPI*, 7(2), 574–582. https://doi.org/10.29100/jipi.v7i2.2262

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. UMJ Press.

United Nations. (2022). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government*. United Nations.

United Nations. (n.d.). *E-government development index (EGDI)*. Retrieved from https://publicadministration.un.org