

ELECTRONIC SERVICE QUALITY PADA PELAYANAN KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KOTA DEPOK BERBASIS APLIKASI DEPOK SINGLE WINDOW

Muhammad Faqih, Amni Zarkasyi Rahman

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <https://www.fisip.undip.ac.id/> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Public service is one of the government's roles as a provider of community services. The government is responsible for delivering high-quality services to the public. Currently, public service delivery has undergone various transformations, one of which is the implementation of e-government in digital service provision. The Depok City Government has developed the Depok Single Window application as a platform that consolidates all services provided by the Depok City government into a single application. However, several issues persist, such as a decline in user numbers, system malfunctions, access disruptions, overlaps with other service products, and more. These purposes of this research are to analyze the quality of digital population services based on all dimensions of e-GovQual in the Depok Single Window application, as well as its supporting and inhibiting factors, through user-based assessments. This research employs a descriptive quantitative approach by distributing questionnaires to 100 respondents using a non-probability sampling technique. The findings indicate that the quality of digital population services in Depok City through the Depok Single Window application is generally good, as all dimensions of e-GovQual—ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reliability, content and appearance of information, and citizen support—are rated positively, contributing to the overall quality of digital civil services.

Keywords: *Public Service, e-government, Depok Single Window, e-GovQual*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan zaman memberikan banyak manfaat positif maupun dampak negatif pada berbagai aspek kehidupan, salah satunya terkait pelayanan publik. Maka dari itu, sebagai pihak yang memiliki peran kunci dalam keberhasilan pemberian layanan publik, pemerintah diharuskan

berpegang teguh pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

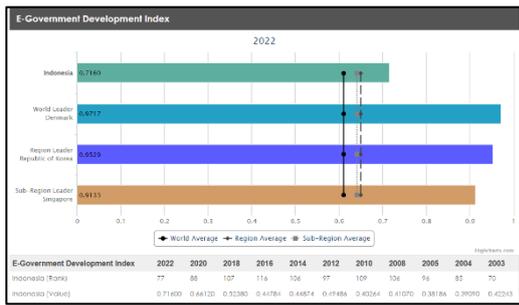
Pelayanan publik merupakan suatu perwujudan fungsi pemerintah sebagai pihak yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan pendapat Thoha dalam (Sellfia dkk., 2021) pelayanan publik didefinisikan sebagai hal yang diberikan

kepada masyarakat sebagai bentuk upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun suatu instansi guna memudahkan masyarakat dalam mencapai tujuannya. Dari hal tersebut, dapat diartikan bahwa pemerintah mengemban tanggung jawab dan kewajiban untuk menghadirkan pelayanan yang prima kepada masyarakat sehingga mampu menciptakan rasa kepuasan bagi masyarakat itu sendiri. Pelayanan publik dengan kualitas yang baik akan memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi masyarakat, sehingga mampu meningkatkan kepuasan mereka dalam menerima pelayanan publik. Hal tersebut terlaksana melalui pelimpahan wewenang penyelenggaraan pelayanan publik dari pemerintah pusat kepada daerah melalui hak otonomi dan desentralisasi sesuai dengan yang tertuang pada Pasal 344 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Hal tersebut dapat diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi di dalam pelayanan publik, yang mana hal tersebut dapat menjadi keuntungan bila dilakukan dengan maksimal dalam rangka membantu proses pemberian layanan publik kepada masyarakat. Salah satu upaya yang telah dilakukan adalah dengan melakukan pembaruan sistem pemerintahan guna memperbaiki tata kelola pemerintahan yang awalnya konvensional menjadi digital melalui *e-government*. *E-government*

merujuk pada pemanfaatan teknologi untuk menyediakan pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat maupun sektor swasta guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik dalam proses *good governance* (pemerintahan yang baik). Selain itu, *e-government* mengubah metode pemberian layanan menjadi lebih efektif serta efisien karena aksesibilitas dalam jaringan yang lebih baik, sehingga lebih menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat dan pemerintah sebagai pemberi pelayanan,

Di Indonesia, sendiri pelaksanaan *e-government* diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk menyempurnakan kemampuan sistem dan standar pelayanan yang lebih inovatif, terpadu, efisien, serta efektif. Tujuannya tidak lain untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yang secara signifikan mampu mendukung peningkatan kualitas layanan publik. Akan tetapi, Indonesia mengalami dinamika dalam kurun waktu 1 dekade terakhir, dan jika dibandingkan dengan negara-negara lainnya baik dalam cakupan global maupun regional, Indonesia masih tertinggal jauh dalam hal pelaksanaan *e-government*. Dari hal tersebut, kondisi perkembangan *e-government* di Indonesia masih memerlukan banyak pembenahan sesuai dengan gambar di bawah ini.



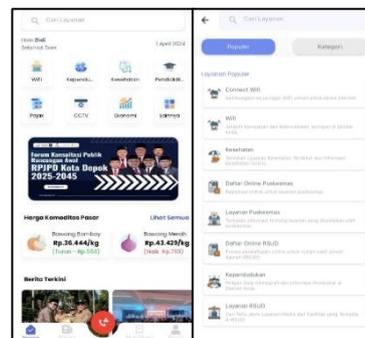
E-Government Development Index (Indonesia, 2022)

Transisi pelayanan publik yang awalnya dilaksanakan secara konvensional dan beralih menjadi digital merupakan salah satu bentuk nyata dari eksistensi upaya pemerintah melalui *e-government* dalam menghadirkan *smart city* di Indonesia. Segala bentuk pelayanan yang semula *paper based* kini dapat berupa aplikasi maupun disematkan ke dalam sebuah situs di internet atau aplikasi sebagai produk dari digitalisasi pelayanan guna mempermudah dan meningkatkan aksesibilitas layanan. Dalam hal ini, kualitas dari suatu pelayanan memegang peranan yang cukup penting. Kualitas dari pelayanan publik yang kini terselenggara secara elektronik menjadi poin penting karena melibatkan seluruh tahapan dan proses penerimaan pelayanan secara digital (A. Parasuraman dkk., 2005). Upaya implementasi dari *e-government* telah terlaksana di berbagai daerah di Indonesia, salah satunya adalah Kota Depok.

Pemerintah Kota Depok telah melakukan beragam upaya untuk mewujudkan hal tersebut. Beberapa di

antaranya adalah dengan menciptakan produk digital yang mampu menunjang pemberian pelayanan publik. Perencanaan dan pemutakhiran *e-government* di Kota Depok terlaksana sesuai dengan Peraturan Walikota Depok Nomor 46 Tahun 2017 tentang Pedoman *E-Government* dalam Penyelenggaraan Pemerintah Kota Depok yang secara spesifik mengatur berbagai macam hal seputar pelaksanaan *e-government* di Kota Depok.

Aplikasi *Depok Single Window* merupakan salah satu bentuk nyata dari upaya pemerintah Kota Depok untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan di Kota Depok. Aplikasi ini difungsikan sebagai media atau wadah untuk mengintegrasikan berbagai macam jenis layanan yang disediakan pemerintah Kota Depok di dalam satu aplikasi, yang salah satunya adalah pelayanan kependudukan. Dengan hadirnya aplikasi ini, diharapkan akses layanan dapat lebih dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat secara digital tanpa mengharuskan mereka untuk datang secara langsung ke instansi yang dituju.



Halaman Utama Aplikasi *Depok Single Window* (2024)

Akan tetapi, terdapat masalah dalam keandalan pemberian pelayanan melalui aplikasi *Depok Single Window*. Aplikasi ini kurang disosialisasikan kepada masyarakat dan beberapa aparat perangkat daerah, sehingga banyak pihak yang masih belum mengetahui eksistensi serta fungsi aplikasi ini. Sehingga terjadi tumpang tindih wadah penyediaan layanan digital di Kota Depok. Tidak hanya itu, dari sekian banyak upaya digitalisasi pelayanan publik yang telah dilakukan pemerintah Kota Depok, aplikasi *Depok Single Window* masih belum menjadi perhatian utama bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dalam memberikan layanan kepada publik. Sesuai dengan gambar di bawah ini, aplikasi *Depok Single Window* memiliki *rating* yang terbilang rendah pada aplikasi *App Store* di sistem operasi perangkat lunak *iOS*.



Rating Aplikasi Depok Single Window di App Store (2024)

Berdasarkan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Novian di tahun 2022), terdapat fenomena penurunan jumlah pengguna yang diakibatkan oleh banyaknya

bug dan *error* pada aplikasi. Ditambah lagi, menurut penelitian terdahulu yang ditulis oleh Indriasari dan Nadindra Prakosa di tahun 2023, terdapat fenomena penurunan jumlah pengguna aplikasi yang diakibatkan oleh minimnya kesigapan, upaya sosialisasi aplikasi, penanganan keluhan, kredibilitas, komunikasi, serta permasalahan akses aplikasi yang pada akhirnya membuat aplikasi tersebut tidak beroperasi secara maksimal. Dari hal yang sudah disebutkan, permasalahan utama yang dihadapi adalah keandalan pemberian layanan digital melalui aplikasi *Depok Single Window* ini.

Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan, maka dapat dirumuskan beberapa masalah terkait hal yang akan dikaji, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kependudukan digital berbasis *e-GovQual* pada aplikasi *Depok Single Window* di Kota Depok?
2. Faktor apa saja yang mendorong dan juga menghambat kualitas pelayanan kependudukan digital pada aplikasi *Depok Single Window* berdasarkan *e-GovQual*?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang sudah disebutkan, adapun tujuan dari penulisan penelitian kali ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan juga menganalisis kualitas pelayanan kependudukan digital berbasis *e-GovQual* pada aplikasi *Depok Single Window* di Kota Depok.
2. Untuk mengetahui dan juga menganalisis terkait faktor-faktor yang mendorong dan menghambat kualitas pelayanan kependudukan digital pada aplikasi *Depok Single Window* berdasarkan *e-GovQual*.

Kajian Teori

Administrasi Publik

Menurut Chandler & Plano (1988), administrasi publik merupakan suatu proses di mana seluruh sumber daya sektor publik diatur serta dikoordinasikan untuk merumuskan, melakukan, dan mengelola keputusan dalam sebuah kebijakan publik. Sementara itu, Keban (2014) dalam bukunya *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu* menyatakan bahwa administrasi publik adalah suatu proses yang sangat kompleks dalam pengelolaan sektor publik untuk mewujudkan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Sedangkan menurut Farouq Mulku Zahari dkk. (2023), administrasi publik adalah proses pengelolaan dan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan atas dasar pencapaian tujuan-tujuan bersama. Dari hal tersebut, administrasi publik dapat diartikan sebagai

suatu bentuk kerja sama yang dilaksanakan guna mencapai tujuan yang telah diutarakan negara, sehingga perwujudan kesejahteraan masyarakat dapat terlaksana melalui hasil yang telah dicapai.

Paradigma Administrasi Publik

Dalam proses perkembangannya, berbagai paradigma muncul sebagai hasil pemikiran para ahli, mencerminkan adanya perubahan serta perbedaan dalam tujuan, teori, metodologi, maupun nilai-nilai yang mendasari. Paradigma administrasi publik dalam konteks manajemen publik menjadi hal yang lebih ditekankan pada penelitian ini. Setidaknya terdapat 5 (lima) paradigma yang berkembang, diawali dari *Old Public Administration*, dilanjutkan oleh *New Public Administration*, kemudian *New Public Management*, *New Public Service*, dan *Governance*.

Penelitian ini lebih menitikberatkan pada paradigma *new public service* karena fenomena penelitian yang diangkat membahas seputar pelayanan publik yang diusulkan, direncanakan, dan diberikan oleh pemerintah Kota Depok dan melibatkan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan dalam kepentingan publik melalui pemberian pelayanan publik secara digital agar lebih memudahkan. Tentunya pelayanan publik tersebut tidak hanya bersumber dari ide dan gagasan pemerintah Kota Depok, tetapi juga melibatkan

masyarakat sebagai penerima pelayanan publik melalui pemberian aspirasi maupun kritik selama proses penerimaan pelayanan publik tersebut. Paradigma ini berkembang dengan dasaran untuk menentang unsur bisnis dalam pelaksanaan pemerintahan. Paradigma ini didasari oleh demokrasi dan berorientasi pada pemenuhan kepentingan masyarakat.

Pelayanan Publik

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan tuntutan sesuai dengan dasar hukum bagi keseluruhan lapisan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang tersedia. Terdapat beberapa unsur yang harus terpenuhi dalam pemberian pelayanan publik sesuai dengan dasar hukum tersebut, yaitu:

1. Prosedur pelayanan publik dalam menyediakan layanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan tersebut.
2. Jaminan waktu penyelesaian layanan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.

3. Tarif atau biaya yang ditetapkan untuk proses pemberian layanan kepada masyarakat.
4. Produk pelayanan sebagai hasil akhir dari layanan yang diberikan, yang harus sesuai dengan standar atau ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh pihak penyelenggara layanan publik untuk mendukung kelancaran pelayanan.
6. Kompetensi petugas pelayanan yang harus sesuai dengan kriteria, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.

Kemudian, Thoha dalam (Sellfia dkk., 2021), berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan sebuah layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh individu, kelompok, maupun instansi tertentu dengan tujuan memberikan kemudahan guna mencapai suatu tujuan.

Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*)

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang diberikan oleh penyelenggara atau pemberi pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Menurut A. Parasuraman dkk. (2005), kualitas pelayanan disebut sebagai

SERVQUAL. Pada awalnya, SERVQUAL diimplementasikan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa di sektor perbankan (A. P. Parasuraman dkk., 1988). SERVQUAL mengacu pada kualitas dari keseluruhan interaksi dan pengalaman yang terjalin antara masyarakat sebagai pihak yang mendapatkan layanan dengan pemerintah sebagai penyedia dan pemberi layanan secara *non-internet based*.

Metode SERVQUAL dilakukan untuk mengukur kualitas dari suatu jasa melalui kuesioner. Melalui metode SERVQUAL, celah di antara persepsi pengguna dan ekspektasi yang mereka miliki terhadap suatu pelayanan yang diterima dapat diukur melalui dimensi serta indikator-indikator yang ada di dalamnya.

E-Service Quality

Menurut A. Parasuraman dkk. (2005), *e-service quality* dipandang sebagai suatu isu strategis masa kini yang didorong oleh anggapan bahwa kualitas pelayanan elektronik memiliki suatu keunggulan yang kompetitif dan salah faktor keberhasilan bagi pemerintahan dalam memberikan pelayanan untuk jangka panjang. Selain itu, Zeithaml dkk. (2002) juga berpendapat bahwa *e-service quality* merupakan tingkat kualitas suatu layanan digital yang merujuk pada kemampuan sebuah situs web atau fasilitas internet dalam mendukung aktivitas organisasi dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang efektif dan efisien. Penting untuk diketahui, perkembangan dari *e-service quality* tidak terbatas hanya pada ruang lingkup bisnis, tetapi juga pada sektor-sektor lainnya termasuk pada layanan *e-government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

Menanggapi hal tersebut, telah ada kemajuan dalam model pengukuran kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) yang secara khusus dirancang untuk menilai kualitas layanan elektronik yang disediakan oleh pemerintah, yaitu *e-GovQual* (Papadomichelaki & Mentzas, 2009). *E-GovQual* sebagai bagian dari pengembangan *e-service quality* yang secara spesifik ditujukan untuk mengukur kualitas pelayanan *e-government* yang diberikan oleh pemerintah, di mana *e-GovQual* merupakan skala yang digunakan sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Terdapat 6 (enam) dimensi pada *e-GovQual* untuk mengukur kualitas layanan *e-government*, yaitu:

1. *Ease of use*, merujuk pada kemudahan penggunaan situs web atau aplikasi.
2. *Trust*, merujuk pada keyakinan pengguna terhadap situs web atau aplikasi yang dijadikan sebagai media pemberian layanan.

3. *Functionality of interaction environment*, merujuk pada fungsi teknis dari formulir *online* sebagai media komunikasi antara pemberi dan penerima layanan.
 4. *Reliability*, merujuk pada keandalan dalam pemberian layanan.
 5. *Content and appearance of information*, merujuk pada konten dan tampilan informasi yang ada pada layar situs web atau aplikasi.
 6. *Citizen support*, merujuk pada dukungan masyarakat dalam penggunaan situs web atau aplikasi.
2. *Money* (uang), unsur ini berfokus pada pengelolaan keuangan sebagai kunci untuk memastikan bahwa uang yang dimiliki dikeluarkan secara tepat guna dan digunakan secara efisien dan efektif.
 3. *Machine* (mesin atau teknologi), unsur ini merujuk pada alat dan teknologi yang digunakan dalam operasional dari suatu organisasi.
 4. *Method* (metode), unsur ini mengacu pada cara yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi.
 5. *Material* (bahan baku), unsur ini merujuk pada sumber daya fisik yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan organisasi.
 6. *Market* (target pasar), unsur ini dapat merujuk pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pemahaman akan target pasar membantu pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat secara lebih baik melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

Unsur-Unsur Manajemen

Manajemen merupakan proses untuk mengatur sesuatu yang dilaksanakan oleh sekelompok orang maupun organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang telah dimiliki. Di dalamnya terdapat beberapa unsur yang merujuk pada fondasi dalam pengelolaan suatu organisasi dari hal yang paling mendasar, yaitu:

1. *Man* (sumber daya manusia), unsur ini mencakup semua pihak yang terlibat di dalam organisasi. Pengaturan sumber daya manusia menjadi krusial karena menjamin bahwa mereka memiliki keahlian yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas secara optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan data atau fakta tertentu yang ada di lapangan yang nantinya akan disajikan dalam bentuk numerik berbasis olah data kuantitatif dan sedikit analisis

umum secara kualitatif. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Populasi pada penelitian ini merujuk kepada masyarakat Kota Depok yang telah, sedang, atau sudah pernah menggunakan aplikasi *Depok Single Window* untuk mengakses layanan kependudukan digital dengan total jumlah sampel sebanyak 100 orang sesuai dengan pendapat Cooper & Emory (1997).

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini memakai metode *non-probability samping* yang berfokus pada *purposive sampling* dengan karakteristik tertentu yang sudah ditentukan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden dan setiap pertanyaan di dalam kuesioner yang diberikan menggunakan pengukuran secara ordinal dan dibedakan secara bobot dan nilai per jawabannya berbasis skala Likert dengan 4 (empat) kategori respons untuk menghindari jawaban netral. Terakhir, data dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas yang dilanjutkan dengan melakukan *scoring* berbasis perhitungan interval.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui uji validitas dan reliabilitas, seluruh atribut atau sub indikator dari masing-masing indikator setiap dimensi *e-GovQual* dapat dikatakan valid karena

memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar jika dibandingkan dengan *r* tabel yang digunakan. Selain itu, setiap dimensi dari *e-GovQual* dapat dikatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60.

Sebelum dilakukan rekapitulasi secara berjenjang mulai dari sub indikator, indikator, dan dimensi, akan dilakukan penyesuaian skala rentang sesuai dengan perhitungan rumus interval dari ketiga hal tersebut. Setelah dilakukan perhitungan interval, skor akhir dari setiap sub indikator, indikator, dan dimensi *e-GovQual* dapat ditentukan. Berikut adalah hasil rekapitulasi keseluruhan dimensi *e-GovQual* sesuai dengan konteks penelitian ini yaitu terkait kualitas pelayanan kependudukan digital melalui penggunaan aplikasi *Depok Single Window*.

Tabel Rekapitulasi Keseluruhan Dimensi

Dimensi	Skor	Kategori
<i>Ease of use</i>	2.175	Setuju
<i>Trust</i>	3.384	Setuju
<i>Functionality of interaction environment</i>	1.836	Setuju
<i>Reliability</i>	1.492	Setuju
<i>Content and appearence of information</i>	3.689	Setuju
<i>Citizen support</i>	2.977	Setuju
Total Akhir	15.453	Setuju

Sumber: Olah data primer (2025)

Kualitas Pelayanan Kependudukan Digital Berbasis *e-GovQual* Melalui

Penggunaan Aplikasi *Depok Single Window* di Kota Depok

Sebagai salah satu upaya dari pemerintah Kota Depok dalam bentuk media pemberian layanan, aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan dari pemerintah secara digital tanpa harus mengakses banyak situs web atau aplikasi. Sesuai dengan pendapat Thoha dalam (Sellfia dkk., 2021), pelayanan publik diberikan kepada masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan serta kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan. Berknaan dengan teori tersebut, dibuatnya aplikasi ini memang ditujukan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan tanpa harus pergi ke instansi yang dituju.

Dengan memanfaatkan teknologi, aplikasi *Depok Single Window* berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terlaksana secara digital dalam berbagai aspek, seperti kecepatan, keakuratan, dan kenyamanan pengguna. Sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. (2002), *e-service quality* atau kualitas pelayanan elektronik mengacu pada sejauh mana situs jaringan atau pun fasilitas internet mampu memfasilitasi suatu kegiatan organisasi atau pelayanan bagi publik secara efektif dan efisien, yang

dalam hal ini adalah aplikasi *Depok Single Window*. Dengan memanfaatkan fasilitas internet, aplikasi ini memfasilitasi pemberian layanan kepada masyarakat Kota Depok melalui pemenuhan beberapa aspek, seperti kemudahan penggunaan, peningkatan keyakinan masyarakat, fungsi teknis, keandalan pemberian layanan, informasi yang ditampilkan, dan dukungan dari pemberi layanan. Berikut adalah pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan:

1. Dimensi *ease of use* dapat dikatakan baik karena mendapatkan skor akhir sebesar 2.175 yang masuk ke dalam kategori “setuju” sesuai dengan perhitungan interval. Begitu juga dengan seluruh indikator dan masing-masing sub indikatornya, dengan perolehan skor tertinggi sebesar 943 pada indikator *navigation* dan 320 untuk sub indikator penggunaan *set up link* dan *search engine* dari indikator *technical efficiency*. Sedangkan untuk perolehan skor terendah sebesar 610 jatuh kepada indikator *personalization* dan 302 untuk sub indikator URL aplikasi yang mudah diingat dari indikator *technical efficiency*.
2. Dimensi *trust* dapat dikatakan baik karena mendapatkan skor akhir sebesar 3.384 yang masuk ke dalam

kategori “setuju” sesuai dengan perhitungan interval. Begitu juga dengan seluruh indikator dan masing-masing sub indikatornya, dengan perolehan skor tertinggi sebesar 2.140 pada indikator *privacy* dan 318 untuk sub indikator prosedur memperoleh *username* dan *password* dari indikator *security*. Sedangkan untuk perolehan skor terendah sebesar 1.244 jatuh kepada indikator *security* dan 297 untuk sub indikator keamanan dalam pengarsipan data pribadi dari indikator *privacy*.

3. Dimensi *functionality of interaction environment* dapat dikatakan baik karena mendapatkan skor akhir sebesar 1.836 yang masuk ke dalam kategori “setuju” sesuai dengan perhitungan interval. Begitu juga dengan seluruh indikator dan masing-masing sub indikatornya, dengan perolehan skor tertinggi sebesar 1.116 pada indikator *quality characteristic of online forms* dan 314 untuk sub indikator penggunaan data pribadi pengguna secara berulang dari indikator *system ability*. Sedangkan untuk perolehan skor terendah sebesar 620 jatuh kepada indikator *system ability* dan 297 untuk sub indikator format respons yang memadai dari

indikator *quality characteristic of online forms*.

4. Dimensi *reliability* dapat dikatakan baik karena mendapatkan skor akhir sebesar 1.492 yang masuk ke dalam kategori “setuju” sesuai dengan perhitungan interval. Begitu juga dengan seluruh indikator dan masing-masing sub indikatornya, dengan perolehan skor tertinggi sebesar 887 pada indikator *accessibility* dan 310 untuk sub indikator komparabilitas aplikasi dengan perangkat pengguna dari indikator *availability*. Sedangkan untuk perolehan skor terendah sebesar 605 jatuh kepada indikator *availability* dan 285 untuk sub indikator aksesibilitas aplikasi yang optimal dari indikator *accessibility*.
5. Dimensi *content and appearance of information* dapat dikatakan baik karena mendapatkan skor akhir sebesar 3.689 yang masuk ke dalam kategori “setuju” sesuai dengan perhitungan interval. Begitu juga dengan seluruh indikator dan masing-masing sub indikatornya, dengan perolehan skor tertinggi sebesar 1.227 pada indikator *quality of information* dan 310 untuk sub indikator jumlah *link* yang berfungsi baik dari indikator *linkage*. Sedangkan perolehan skor

terendah sebesar 599 jatuh kepada indikator *linkage* dan 278 untuk sub indikator animasi yang digunakan dari indikator *aesthetics*.

6. Dimensi *citizen support* dapat dikatakan baik karena mendapatkan skor akhir sebesar 2.977 yang masuk ke dalam kategori “setuju” sesuai dengan perhitungan interval. Begitu juga dengan seluruh indikator dan masing-masing sub indikatornya, dengan perolehan skor tertinggi sebesar 1.514 pada indikator *quality of assistance* dan 324 untuk sub indikator adanya halaman bantuan dari indikator *interactivity*. Sedangkan untuk perolehan skor terendah sebesar 1.463 jatuh kepada indikator *interactivity* dan 259 untuk sub indikator fitur *Frequently Asked Question* (FAQ) dari indikator *technical efficiency*.
7. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, kualitas pelayanan kependudukan digital di Kota Depok melalui penggunaan aplikasi *Depok Single Window* dapat dikatakan baik karena mendapatkan skor akhir sebesar 15,453 yang masuk ke dalam kategori “setuju” sesuai dengan rekapitulasi dan perhitungan interval. Perolehan skor tertinggi sebesar 3.589 jatuh

kepada dimensi *content and appearence of information*. Sedangkan untuk perolehan skor terendah sebesar 1.492 jatuh kepada dimensi *reliability*.

Faktor Pendorong

Kualitas pelayanan kependudukan digital di Kota Depok melalui penggunaan aplikasi *Depok Single Window* dapat dikaji menggunakan beberapa dari enam unsur manajemen. Dikarenakan pada dasarnya aplikasi *Depok Single Window* memiliki beberapa unsur yang menunjang operasionalisasi aplikasi tersebut dalam memberikan pelayanan publik secara digital kepada masyarakat Kota Depok. Berikut merupakan pembahasannya:

1. *Man* (sumber daya manusia)
Pemberi layanan yang terlatih dan memahami sistem dari aplikasi *Depok Single Window* mampu memberikan pelayanan yang cepat dan akurat serta menghadirkan banyak fitur yang membantu pengguna dalam mengakses layanan melalui aplikasi. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menilai baik terkait keseluruhan dimensi *e-GovQual* yang dijadikan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan. Tidak hanya itu, petugas yang

responsif dan ramah dalam menangani keluhan atau pertanyaan pengguna juga mendorong kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat dari dimensi *citizen support* yang menunjukkan bahwa pengguna merasa didukung penuh oleh pemberi layanan dalam penggunaan aplikasi untuk mengakses layanan.

2. *Method* (prosedur)

Aplikasi *Depok Single Window* menyediakan layanan terintegrasi yang akan memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai layanan kependudukan. Hal ini sesuai dengan prinsip *e-GovQual* yang menekankan pada kemudahan penggunaan dan fungsionalitas aspek teknis penggunaan formulir sebagai media komunikasi pengguna dan pemberi layanan. Selain itu, transparansi dalam pemberian layanan, seperti pemberitahuan status permohonan dan respons yang jelas akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.

3. *Machine* (teknologi)

Aplikasi *Depok Single Window* dirancang dengan antarmuka yang *user-friendly*, memiliki navigasi yang baik, serta fitur-fitur pendukung yang membantu

penggunaan aplikasi. Hal ini sesuai dengan dimensi *ease of use* dan *content and appearance of information* dalam *e-GovQual*. Selain itu, aplikasi ini memiliki tingkat keandalan yang baik, dengan fitur seperti perhitungan otomatis dan penyimpanan data pengguna yang dapat digunakan secara berulang, hal ini akan mendukung efisiensi pelayanan.

4. *Market* (target)

Aplikasi *Depok Single Window* dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Depok dalam mengakses layanan kependudukan secara digital. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan lainnya tanpa harus datang ke kantor dinas secara fisik. Pengguna juga merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi karena *Depok Single Window* menawarkan fitur-fitur seperti navigasi yang jelas, fungsi pencarian yang responsif, dan struktur aplikasi yang mudah dipahami. Selain itu, aplikasi *Depok Single Window* telah menghadirkan fitur keamanan seperti enkripsi data, kontrol akses, dan prosedur verifikasi yang ketat dan hal ini

menciptakan persepsi positif di kalangan pengguna bahwa data pribadi mereka aman dan terlindungi.

Faktor Penghambat

Berikut adalah beberapa faktor penghambat kualitas pelayanan kependudukan digital di Kota Depok melalui penggunaan aplikasi *Depok Single Window* berdasarkan beberapa unsur manajemen:

1. *Material* (bahan baku yang digunakan)

Di dalam aplikasi *Depok Single Window*, terdapat banyak hal yang mengisi aplikasi tersebut, seperti data, informasi, dokumen digital, *link*, dan lain sebagainya. Sayangnya pada aplikasi ini, masih terdapat kerusakan yang terjadi pada *link* sebagai salah satu komponen dalam aplikasi. *Link* yang mengalami kerusakan dan menyebabkan tidak dapat diakses akan menghambat proses penyelenggaraan layanan melalui aplikasi. Tidak hanya itu, beberapa pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi sehingga akan berimplikasi panjang terhadap akses layanan melalui aplikasi.

2. *Machine* (teknologi)

Dalam mengakses aplikasi, beberapa pengguna menemukan adanya bug atau *error* dalam aplikasi, seperti kesulitan untuk mengakses aplikasi atau kendala akses *link* yang ditautkan pada aplikasi karena mengalami kerusakan. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Tidak hanya itu, masih terdapat keterbatasan teknologi pada aplikasi *Depok Single Window* yang belum sepenuhnya kompatibel dengan semua perangkat, terutama perangkat lawas atau dengan spesifikasi rendah. Hal ini pasti akan menghambat aksesibilitas sebagian pengguna yang ingin mendapatkan pelayanan secara digital.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan kependudukan digital di Kota Depok berbasis *e-GovQual* melalui penggunaan aplikasi *Depok Single Window*, dapat dikatakan baik. Temuan dari hasil penelitian serta hasil analisis data yang telah dilakukan mengarah pada beberapa kesimpulan berikut:

1. Kualitas pelayanan kependudukan digital di Kota Depok berbasis *e-GovQual* melalui aplikasi *Depok Single Window* dapat dikatakan baik. Skor akhir sesuai dengan perhitungan interval berada di angka 15.453, atau masuk ke dalam kategori “setuju”. Berdasarkan perhitungan hasil interval berbasis skala rentang, dimensi *e-GovQual* dengan skor paling tinggi sebesar 3.689 adalah dimensi *content and appearence of information* dan dimensi dengan skor terendah sebesar 1.492 adalah dimensi *reliability*. Keseluruhan dimensi dan masing-masing indikator serta sub indikatornya memiliki skor akhir yang semuanya berada pada kategori “setuju” atau dapat diinterpretasikan baik. Namun, terdapat pengecualian untuk sub indikator terkait *link* yang tidak dapat diakses pada indikator *linkage* dari dimensi *content and appearence of information* karena pernyataannya yang lebih ke arah negatif.
2. Melalui enam unsur manajemen, beberapa unsur menjadi faktor pendukung bagi kualitas pelayanan kependudukan digital di Kota Depok dan unsur lainnya menjadi faktor penghambat. *Man* (sumber

daya manusia), *method* (prosedur), *machine* (teknologi), dan *market* (target) merupakan faktor-faktor yang mendorong kualitas pelayanan kependudukan digital di Kota Depok melalui penggunaan aplikasi *Depok Single Window*. *Man* (sumber daya manusia) berperan penting dalam merancang aplikasi dan memberikan pelayanan melalui aplikasi. *Method* (prosedur) dari pemberian layanan pada aplikasi ini sudah terintegrasi dengan baik dan akan memudahkan aksesibilitas layanan. *Machine* (teknologi) yang tersemat pada aplikasi ini sudah mendukung penggunaan aplikasi ini, sehingga *market* (target) atau pengguna memiliki persepsi positif terhadap proses penyelenggaraan layanan pada aplikasi yang digunakan. Sedangkan, *material* (bahan baku) dan juga *machine* (teknologi) menjadi faktor yang menghambat. *Material* (bahan baku) pada aplikasi ini banyak yang masih mengalami *error* atau *bug*, hal tersebut juga tidak didukung dengan *machine* (teknologi) yang masih kurang mumpuni.

Saran

1. Melakukan audit berkala terhadap semua *link* yang ada di aplikasi

sesuai dengan standar dan tata cara pelaksanaan audit Infrastruktur dan aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang tercantum pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk mengidentifikasi *link* yang mengalami kerusakan. Optimalisasi kinerja aplikasi perlu untuk ditingkatkan melalui interoperabilitas data sebagai kemampuan sistem elektronik untuk berbagi pakai data dan informasi secara terintegrasi sesuai Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2023 tentang Interoperabilitas Data dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Satu Data Indonesia.

2. Menciptakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang terpadu dan berkesinambungan melalui inovasi dan kolaborasi antara Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan kompetensi teknis SPBE dan masyarakat dengan literasi yang baik sebagai sumber daya manusia SPBE sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Selain itu, penting untuk mempertahankan

konsistensi persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, waktu penyelesaian, tarif, aksesibilitas, jenis, produk, dan pengaduan sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok Nomor: 470/1901-SK/Disdukcapil/2024 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

DAFTAR PUSTAKA

- Aljukhadar, M., Belisle, J. F., Dantas, D. C., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, 101182.
- Anwaruddin, A. (2004). Pasang Surut Paradigma Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- 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.
- Astuti, R. S., Warsono, H., & Rachim, A. (2020). *Collaborative governance: Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Program Studi Doktor Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Press.
- Chandler, R. C., & Plano, J. C. (1988). *The Public Administration Dictionary*. ABC-Clio.

- Cooper, D. R., & Emory, C. W. (1997). *Metode Penelitian Bisnis* (5 ed.). Erlangga.
- Farouq Mulku Zahari, A., Sagena, U., Mustanir, A., Putra Ode Amane, A., Hendrayady, A., Irawan, B., Fkun, E., Sriharyati, S., Suhariyanto, D., Yusuf Katili, A., & Agusman, Y. (2023). *REFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK*. PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model. *Dalam Quarterly*, 27(1).
- Gulo, F. (2023). Evaluasi Kinerja Layanan Melalui Pendekatan Servqual-Six Sigma (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok). *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 6(11). <http://Jiip.stkipyapisdmpu.ac.id>
- Hendrayady, A., Arman, A., Satmoko, N. D., Afriansyah, A., Heriyanto, H., Sholeh, C., ... & Razak, M. R. R. (2022). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*.
- Henry, N. (1975). Paradigms of Public Administration. *Source: Public Administration Review*, 35(4), 378–386.
- Henry, N. (2006). *Public Administration and Public Affairs (10th Edition)*. Prentice-Hall, Inc.
- Hidayah, N. A., Utami, M. C., & Fajrisani, N. (2020, February). Measurement of Public Service Applications Quality Using the Electronic Government Quality (E-GovQual) Framework. *In 2nd International Conference on Islam, Science and Technology (ICONIST 2019)*, (106-109). Atlantis Press.
- Hidayah, N. A., Nuryasin, & Viandari, O. (2022). E-Government Application Service Quality Analysis Using E-Govqual Method and Importance Performance Analysis (IPA). *2022 10th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM* 2022. <https://doi.org/10.1109/CITSM56380.2022.9936005>
- Indriasari, R., & Prakosa, A. N. (2023). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI DEPOK SINGLE WINDOW DI KOTA DEPOK. *Jurnal Wahana Bina Pemerintahan*, 5(2), 45–53.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*.
- Irsad, M., Chandra, R., Djumiarti, T., & Afrizal, T. (2024). Evaluasi Aplikasi Depok Single Window dalam Penerapan Konsep Smart City di Kota Depok. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(4), 403–423.
- Ismowati, M. (2023). Evaluasi Aplikasi Depok Single Window (DSW) dalam Mendukung Konsep Smart City di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 181–191. <https://doi.org/10.24036/jess.v7i2>
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu* (3 ed.). Gavamedia.
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok Nomor: 470/1901-SK/Disdukcapil/2024 tentang *Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Kumar, R., Kumar, R., Sachan, A., & Gupta, P. (2020). An examination of the e-government service value

- chain. *Information Technology and People*, 34(3), 889–911. <https://doi.org/10.1108/ITP-09-2018-0438>
- Kurniawan, H., Risanti, C., & Winata, R. H. (2021). Analisis Kebutuhan Dimensi E-Govqual Sebagai Pengukuran E-Government: Literature Review. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 1(1), 69-76.
- Moenir, A. S. (2008). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Napitupulu, D. B. (2016). Analisa Kualitas Layanan e-Government Dengan Pendekatan e-Govqual & IPA. *Jurnal Penelitian Pos dan informatika*, 6(2), 153. <https://doi.org/10.17933/jppi.2016.060203>
- Novian, H. N. (2022). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Depok Melalui Kualitas Layanan Aplikasi Depok Single Window (DSW)*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Nurjanah, S., & Mahendra, W. (2022). E-Service Quality Pada Pelayanan Kependudukan Elektronik “Alpukat Betawi” Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *JIAP*, 7(2), 174–187. <https://doi.org/10.26905>
- Pangestu, D. T. (2024). Analisis Formulasi Kebijakan Smart City (Studi pada Peraturan Bupati No. 13 Tahun 2020 tentang Masterplan Smart City Kabupaten Bojonegoro). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1). <https://doi.org/10.30996/jpap.v9i1.9729>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 5693 LNCS, 163–175. 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., & Berry, L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 2 Tahun 2019 tentang *Penyelenggaraan Kota Cerdas*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang *Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2023 tentang *Interoperabilitas Data Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Satu Data Indonesia*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014

- tentang *Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2022 tentang *Perkotaan*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
- Peraturan Wali Kota Depok Nomor 46 Tahun 2017 tentang *Pedoman E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintah Kota Depok*.
- Prasetyo, B., Adnan, F., & Syahputra, R. A. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan IPA.
- Putra, E. Y., & Imanuel, P. G. (2020, October). Evaluation of service quality of Manado city government website with e-GovQual approach to calculate importance performance analysis. In *2020 2nd International Conference on Cybernetics and Intelligent System (ICORIS)* (pp. 1-5). IEEE.
- Rachman, A., Alvita, M., & Widjadja, W. (2023). Enhancing User Satisfaction with Local Government E-Government: The Influence of E-Government Quality (E-GovQual). *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, *13*(2), 273-284.
- Safitri, E. M., Suryanto, T. L. M., Faroqi, A., & Mukhlis, I. R. (2021, May). Assessing The Quality of Laptors! Using E-Govqual Theory in User's Perspective. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 1125, No. 1, p. 012038). IOP Publishing.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis e-government dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, *18*(4), 2021–2590. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, *9*(2), 157. <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>
- Setyowati, K., Adi, P. S., Suryawati, R., Parwiyanto, H., & Prakoso, S. G. (2024). Effect of E-GOVQUAL Service Quality on Customer Satisfaction of Public Service Mall Website in Surakarta. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences (PJLSS)*, *22*(2). <https://doi.org/10.57239/pjls-2024-22.2.004>
- Signore, O. (2005, May). Towards a quality model for web sites. In *CMG Poland Annual Conference, Warsaw* (pp. 9-10).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran Dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal Rasi*, *3*(1), 9-16.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang *Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*.
- Wijatmoko, T. E. (2020). E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY. *Proceeding International*

Conference on Science and Engineering, 213–219.

Zeithaml, V. A., Berry, L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. Dalam *Source: Journal of Marketing*, 52(2).

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. Dalam *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>

Zemblytė, J. (2015). The instrument for evaluating e-service quality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 213, 801-806.