

STUDI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT DI INDONESIA: MEMBANGUN E-GOVERNMENT YANG BERORIENTASI PADA KUALITAS LAYANAN

Ilima Fitri Azmi, Asmarianti

Program Studi Administrasi Pembangunan Negara STIA LAN Makassar; Jl. AP Pettarani
nomor 61, (0411) 455949

e-mail: ilimafitriazmi@stialanmakassar.ac.id; asmarianti@stialanmakassar.ac.id

Abstrak

Pemerintah saat ini telah banyak merumuskan dan membuat kebijakan terkait pelaksanaan E-Government yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Kebijakan yang ada belum membahas secara detail terkait bagaimana melaksanakan pelayanan publik secara efektif dan efisien melalui penerapan E-Government. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui aspek-aspek kualitas pelayanan yang perlu dimasukkan dalam rumusan kebijakan E-government yang dibuat oleh pemerintah sehingga terwujud kualitas pelayanan publik yang memuaskan bagi masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat indikator kualitas pelayanan publik berbasis E-government yaitu (1) efisiensi, (2) kepercayaan, (3) reliabilitas, (4) dukungan kepada masyarakat yang perlu diakomodir dalam kebijakan e government. Kesimpulan dari penelitian ini adalah harus ada kesesuaian antara tujuan dan pelaksanaan E-government, dan sebagai tambahan perlunya jaminan keamanan data dan privasi pengguna layanan dalam mengakses E-government. Implikasi bagi pemerintah adalah merumuskan kebijakan E-government yang telah memenuhi indikator-indikator kualitas pelayanan publik, penyediaan panduan pengembangan E-Government. serta pemerintah harus menyediakan koneksi internet yang cepat sehingga memudahkan dalam implementasi E-Government.

Kata kunci : E-Government, kualitas pelayanan, kebijakan publik

Abstract

The government currently has made many policies related to the implementation of E-Government which main purpose is to improve the quality of public services to the public. The existing policy has not discussed in detail about how to carry out public services effectively and efficiently through the application of E-Government. The purpose of this research is to find out the aspects of service quality that need to be included in the formulation of E-government policies made by the government so that the quality of public services is satisfactory for the society. The research method used is descriptive qualitative method. The results show that there are indicators of the quality of E-government based public services, namely (1) efficiency, (2) trust, (3) reliability, (4) support to the community that needs to be accommodated in e-government policies. The conclusion of this study is that there must be a match between the objectives and implementation of E-government, and in addition the need for guarantees of data security and privacy of service users in accessing E-government. The implication for the government is to formulate E-government policies that have met the indicators of quality of public services, providing guidance on the development of E-Government. and the government must provide a fast internet connection so as to facilitate the implementation of E-Government.

Keywords : E-government, service quality, public policy

1. PENDAHULUAN

E-government merupakan pemanfaatan teknologi oleh pemerintah untuk berbagai tujuan. Tambouris et al [1] mengemukakan tiga karakteristik utama *e-government* berdasarkan manfaatnya. Yang pertama adalah memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memperoleh informasi, kemudian menyampaikan pelayanan sehingga memungkinkan transaksi barang dan jasa pemerintahan via *online* dan yang terakhir mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Terdapat tiga klasifikasi *e government* antara lain antara pemerintah dan masyarakat (*G2C-government to citizens*), pemerintah dan perusahaan bisnis (*G2B-government to business enterprises*) dan hubungan antar pemerintah (*G2G-inter-agency relationship*) [2].

Dari perspektif pelayanan publik, *E- government* dilihat sebagai suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan sarana elektronik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien [3]. Dengan demikian, idealnya, *e-government* yang ditujukan untuk menyampaikan pelayanan publik mesti mengindahkan asas-asas pelayanan publik yang tepat sehingga pelayanan dalam mencapai hasil yang maksimal.

Terdapat cukup banyak kajian yang membahas dan mengevaluasi penerapan *e-government* di Indonesia [3,4,5], namun demikian masih terbatas penelitian yang membahas bagaimana kebijakan *e-government* di Indonesia dapat mengakomodir pencapaian tujuan-tujuan yang ingin dicapai, terutama dalam peningkatan pelayanan publik.

Kebijakan-kebijakan yang selama ini menjadi dasar bagi pelaksanaan *e-government* di Indonesia antara lain Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang mana salah satu strateginya adalah mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas. Di dalam instruksi presiden tersebut juga disebutkan bahwa salah satu kelemahan dalam pelaksanaan *e government* adalah bahwa pelayanan yang selama ini diberikan melalui situs pemerintah tersebut, belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia sangat membatasi penetrasi komputerisasi ke dalam sistem manajemen dan proses kerja pemerintah. Di dalam Rencana Strategis Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika tahun 2015 – 2019[6] terkait *Integrated eGovernment* (IE) disebutkan bahwa beberapa target yang dicanangkan ialah terselenggaranya layanan administrasi publik yang inovatif dan berkualitas, Tersedianya tata kelola data dan informasi untuk penyedia layanan publik, Tersedianya manajemen pelayanan publik berbasis *e government* yang efektif dan efisien, Meningkatnya kapasitas, kompetensi dan modal sosial SDM Ditjen Aptika, Meningkatnya kepuasan publik terhadap layanan administrasi untuk public, Terintegrasinya layanan administrasi publik melalui *smart government*, terselenggaranya *e government* dalam penyelenggaraan otonomi daerah dan tersedianya kebijakan strategis *cyber security* nasional (TI). Target tersebut selaras dengan tujuan Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informasi yaitu Terselenggaranya layanan administrasi publik yang inovatif dan berkualitas.

Dari penjabaran diatas, nampak jelas bahwa pada dasarnya pelaksanaan *e- government* di Indonesia ditujukan untuk peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat, yakni dengan memperluas jangkauan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Yang menjadi pertanyaan-pertanyaan krusial antara lain: 1. Apakah dalam pelaksanaannya *e government* mampu mengakomodir tujuan peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik? 2. Apakah kebijakan-kebijakan *e government* yang ada sudah mengatur sedemikian rupa tahap-tahap implementasi *e government* yang memastikan terlaksananya manajemen pelayanan publik yang efektif, efisien dan inovatif? 3. Apakah para pimpinan di berbagai instansi pemerintah, baik di pusat dan daerah, sebagai penyedia pelayanan publik berbasis *e government*, sudah memiliki pemahaman yang memadai tentang bagaimana mendesain dan menyelenggarakan *e government* dengan orientasi pelayanan publik yang baik? 4. Apakah instansi pemerintah penyelenggara *e government* sudah memiliki petunjuk teknis yang jelas untuk mendesain *e government* yang memenuhi indikator

indikator kualitas pelayanan? Inilah pertanyaan pertanyaan yang belum terjawab oleh regulasi regulasi yang ada saat ini.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* hanya menjabarkan secara umum mengenai strategi pelaksanaan pelayanan publik, sedangkan regulasi regulasi yang lain belum ada yang mendetail memberikan penjabaran dan pemahaman mengenai bagaimana pelayanan publik secara spesifik dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien melalui *e government*. Untuk mengevaluasi kualitas *e government* di Indonesia, Kementerian Komunikasi dan Informasi secara rutin melakukan pemeringkatan *e government* di Indonesia atau disingkat dengan PeGi. Evaluasi ini menilai lima aspek/ dimensi, antara lain kebijakan, perencanaan, kelembagaan, infrastruktur dan aplikasi. Namun demikian, belum ada kebijakan yang secara spesifik ditujukan untuk memenuhi aspek aspek kualitas pelayanan pada sistem *e government*.

Paper ini bertujuan untuk merumuskan aspek aspek kualitas pelayanan yang perlu dimasukkan ke dalam kebijakan *e government* dengan basis hasil kajian dari penelitian terdahulu untuk dapat mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan. Berkaitan dengan aspek aspek kualitas pelayanan *e government*, banyak kajian hasil penelitian yang sudah merumuskan dimensi dimensi kualitas *e government*, antara lain *E-Qual* yang digunakan untuk mengukur kualitas portal *e government* pada Pendidikan tinggi [7], metode inspeksi kualitas untuk mengukur kualitas web *e government* [8], metode *e govqual* untuk mengukur kualitas pelayanan pada web *e government* [9], dan masih banyak lagi yang bermuara pada 4 lapis/ tahap penilaian kualitas antara lain lapisan kinerja proses back office; lapisan kinerja teknis situs; lapisan kualitas situs; dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan [10].

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif yang mana menitikberatkan pada upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Penelitian deskriptif kualitatif pada umumnya didesain untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata sekarang yang sementara berlangsung [11], sehingga penelitian deskriptif kualitatif ini ditujukan untuk bisa memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang ada [12]. Penelitian menggunakan sumber data sekunder, yaitu kajian terhadap literatur, artikel, jurnal, regulasi regulasi serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan [13]. Seluruh referensi dikaji dan dianalisis untuk dapat merumuskan indikator indikator yang dapat dimasukkan dalam kebijakan e-government untuk memastikan tercapainya kualitas pelayanan *e government*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi literatur yang ada menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik adalah konstruksi multidimensional meskipun konten yang membentuk kualitas layanan elektronik bervariasi lintas studi [14]. Studi literatur yang ada menunjukkan variasi dalam berbagai analisis kualitas layanan elektronik. Beberapa kajian fokus pada kualitas layanan web perusahaan swasta (bisnis pemasaran barang dan jasa), universitas/ Pendidikan tinggi, instansi pemerintahan, *e commerce*, pelayanan *e travel*, pelayanan *e banking*, *e learning* dan lain lain [11]. Studi menyeluruh terkait tentang kualitas pelayanan *e government* menyebutkan bahwa terdapat empat indikator kualitas pelayanan *e government* berdasarkan literatur terdahulu dan persepsi pengguna layanan, antara lain efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), reliabilitas (*reliability*), dan dukungan kepada masyarakat (*citizen support*) [11].

3.1. Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi dalam konteks ini merupakan kemudahan dalam menggunakan website dan kualitas informasi yang disediakan. Efisiensi juga berarti kejelasan dan kemudahan untuk

mengikuti struktur website, efektivitas menu *search* (mesin pencari) dalam web dan sebaik apa diorganisir, sebaik apa website menyesuaikan kebutuhan masing masing pengguna layanan, dan serinci apa informasi ditampilkan di situs, apakah informasinya disediakan oleh situs ini actual (*up to date*), dan tersedianya informasi yang cukup tentang cara mengisi formulir yang disediakan oleh situs.

3.2. Kepercayaan (*trust*)

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap situs tersebut bahwa situs tersebut bebas dari gangguan dan bahwa situs ini melindungi informasi pribadi. Aspek ini membahas mengenai keamanan dalam mendapatkan *username* dan *password* dan seberapa banyak data pribadi yang dibutuhkan untuk otentifikasi di website tersebut, pengarsipan secara aman data yang dimasukkan ke dalam situs ini dan apakah data yang disediakan oleh masyarakat hanya digunakan sesuai tujuan awal memasukkan data.

3.3. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas berarti kelayakan dan kecepatan mengakses, menggunakan, dan menerima layanan dari situs. Dimensi ini mencakup pula kecepatan mengunduh formulir dari situs e-government, apakah situs tersedia dan dapat diakses kapan pun masyarakat membutuhkannya, sejauh mana situs dalam memberikan layanan berhasil pada percobaan pertama, apakah layanan yang disediakan oleh situs tepat waktu, seberapa cepat halaman situs diunduh, dan apakah situs e-government berfungsi dengan baik dengan *browser* jenis apapun.

3.4. Dukungan Kepada Masyarakat (*citizen support*)

Aspek ini menjamin bahwa masyarakat pengguna layanan dapat mendapatkan bantuan saat dibutuhkan. Dimensi akhir ini berkaitan dengan interaksi masyarakat dengan *customer service* di bagian *help desk* situs saat mereka mengalami beberapa kesulitan dalam interaksi mereka dengan situs e-government yang mereka akses. Aspek ini berkaitan dengan minat/ antusiasme yang ditunjukkan oleh *customer service* dalam memecahkan masalah pengunjung situs, yang dapat dilihat dari respon cepat dari *customer service* terhadap pertanyaan pengguna layanan, dan pengetahuan *customer service* untuk menjawab pertanyaan pengguna layanan dan tingkat kepercayaan diri *customer service* dalam membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna layanan.

Terdapat sejumlah kriteria bagi situs web pemerintah yang ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia (Kominfo) dalam buku panduan penyelenggaraan situs web pemerintah daerah [5]. Kriteria tersebut adalah gambaran ciri-ciri kunci bentuk dasar situs web pemerintah daerah yang terdiri dari:

1. Fungsi, aksesibilitas dan kegunaan, maksudnya adalah isi informasi situs web pemerintah daerah berorientasi pada keperluan masyarakat, yaitu menyediakan informasi dan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Pada kriteria ini ditekankan pentingnya adanya anti diskriminasi bagi pengguna, yang mana situs web pemerintah daerah dapat diakses tanpa melihat fasilitas dan kemampuan komputer yang dimiliki oleh pengguna. Disain situs web pemerintah daerah adalah profesional, menarik, dan berguna dan berita, informasi atau artikel yang ditujukan kepada masyarakat sebaiknya disajikan secara jelas, dan mudah dimengerti.
 2. Bekerjasama; Situs web pemerintah daerah harus saling bekerjasama/ bersinergi untuk menyatukan visi dan misi pemerintah. Semua dokumen pemerintah yang penting harus memiliki URL (*Uniform Resource Locator*) yang tetap, sehingga mesin pencari (*search engine*) dapat menghubungkan kepada informasi yang diinginkan secara langsung.
 3. Isi yang Efektif; Masyarakat pengguna layanan pada situs web pemerintah harus memahami bahwa informasi tertentu akan tersedia pada situs situs pemerintah daerah manapun. Pengguna memiliki hak untuk mengharapkan isi dari suatu situs web pemerintah daerah adalah data yang valid, terbaru dan tepat, serta mengharapkan berita dan materi baru selalu diketengahkan.
-

4. Komunikasi Dua Arah; komunikasi yang disediakan pada situs web pemda berbentuk dua arah (interaktif). Situs web pemerintah mestinya memberikan kesempatan pengguna untuk menghubungi pihak-pihak berwenang, menjelaskan pandangan mereka, atau membuat daftar pertanyaan mereka sendiri.
5. Evaluasi Kesuksesan; Situs-situs web pemerintah daerah harus memiliki sistem untuk mengevaluasi keberhasilan atau kesuksesan, dan menentukan apakah situs webnya telah memenuhi kebutuhan penggunanya. Dengan kata lain, situs web pemerintah daerah harus mengumpulkan, minimal, statistik angka pengguna, pengunjung, jumlah halaman, permintaan yang sukses dan tidak sukses, halaman yang sering dikunjungi dan jarang dikunjungi, halaman rujukan utama. Informasi tambahan mengenai siapa yang menggunakan situs ini, tingkat transfer data. Evaluasi setiap empat bulan sangatlah direkomendasikan.
6. Kemudahan Menemukan Situs; pihak pemda harus mempromosikan situs webnya dan mendaftarkannya ke mesin pencari. Masyarakat pengguna mungkin tidak bisa menemukan suatu situs web pemerintah daerah kecuali pengelola mempromosikannya dan memastikan bahwa mesin pencari mendaftarkannya. Serta mensosialisasikannya melalui pemberitahuan lewat pers, Hubungan Masyarakat dan brosur.
7. Pelayanan yang diatur dengan baik ; Pihak pemda harus menggunakan sumber yang terpercaya; strategi yang jelas, tujuan, dan target pengguna; serta strategi pengembangan masa depan, termasuk langkah menuju pusat data yang dinamis dari media digital lainnya.

Untuk memberikan suatu gambaran yang utuh, maka peneliti membandingkan keempat dimensi kualitas pelayanan dengan Kriteria bentuk dasar situs *web* pemerintah daerah berdasarkan panduan dari kementerian komunikasi dan informasi [5] dalam tabel berikut:

Tabel 1: Perbandingan Dimensi Kualitas Layanan *E government* dengan Kriteria Bentuk Dasar Situs Web Pemerintah Daerah

Dimensi Kualitas Layanan <i>E government</i> (Papadomichelaki & Mentzas, 2011)	Kriteria Bentuk Dasar Situs Web Pemerintah Daerah (Kemenkominfo, 2003)
Efisiensi	
1. Kejelasan dan kemudahan untuk mengikuti struktur website	-
2. Efektivitas menu search (mesin pencari) dalam web	-
3. Kualitas pengorganisasian web	Fungsi, aksesibilitas dan kemudahan (disain situs web pemerintah daerah adalah professional, menarik dan berguna)
4. Kesesuaian website dengan kebutuhan pengguna layanan	Fungsi, aksesibilitas dan kemudahan (berorientasi pada keperluan masyarakat, menyediakan informasi dan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat)
5. Kerincian informasi yang disediakan	-
6. Keaktualan informasi	Isi yang efektif (pengguna memiliki hak untuk mengharapkan isi dari suatu situs web pemerintah adalah data yang valid, terbaru dan tepat)
7. Informasi untuk mengisi formulir	-
Kepercayaan	
1. Keamanan dalam mendapatkan user name dan password	-
2. Jumlah data pribadi yang dibutuhkan	-

untuk otentifikasi dalam website	
3. Pengarsipan data secara aman	-
4. Pemanfaatan data pengguna layanan yang sesuai dengan tujuan awal penginputan data	-
Reliabilitas	
1. Kecepatan mengunduh formulir dari situs	-
2. Ketersediaan dan kemudahan akses kapanpun diperlukan	-
3. Kepastian keberhasilan mendapatkan layanan dalam satu kali percobaan	-
4. Ketepatan waktu penyediaan layanan	-
5. Kecepatan halaman situs dibuka/diunduh	-
6. Fungsi situs yang optimal dengan browser jenis apapun	Fungsi, aksesibilitas dan kemudahan (Anti diskriminasi bagi pengguna, yang mana situs web dapat diakses tanpa melihat fasilitas dan kemampuan computer yang dimiliki oleh pengguna)
Dukungan Kepada Masyarakat	
1. Minat/ antusiasme yang ditunjukkan customer service untuk memecahkan masalah pengunjung situs	Komunikasi dua arah (Situs web pemerintah mestinya memberikan kesempatan pengguna untuk menghubungi pihak-pihak berwenang, menjelaskan pandangan mereka, atau membuat daftar pertanyaan mereka sendiri)
2. Respon cepat customer service terhadap pertanyaan pengguna layanan	-
3. Pengetahuan customer service untuk menjawab pertanyaan pengguna layanan	-
4. Tingkat kepercayaan diri customer dalam membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi	-

Dari perbandingan diatas, beberapa aspek masih perlu diperhatikan dalam penyajian web situs pemerintahan, antara lain aspek kepercayaan (yang terkait dengan keamanan data dan privasi) dan dukungan kepada masyarakat (terkait respon *help desk*). Implikasi dari perbandingan ini adalah perlunya pemberian panduan panduan yang jelas dan rinci bagi pengembangan situs web pemerintahan yang berorientasi pada kualitas pelayanan, sehingga tujuan awal penyediaan *e government*, yaitu menyediakan informasi dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dapat terpenuhi. Panduan yang ada telah mencantumkan kriteria dasar *e government* yang berorientasi pada pelayanan, misalnya dengan mencantumkan kriteria pelayanan yang diatur dengan baik (antara lain melalui strategi yang jelas, tujuan, dan target pengguna) namun demikian hal ini tidak dijabarkan dengan rinci sehingga perlu dielaborasi dalam suatu rincian kriteria web situs pemerintahan (semacam *checklist*).

Dalam hal ini, panduan pengembangan situs web pemerintahan dibuat komunikatif dan lebih mudah dipahami dan diikuti langsung oleh penyedia situs web pemerintahan. Untuk dapat

meningkatkan kualitas pelayanan *e government*, penyedia situs web pemerintahan juga perlu memiliki pemahaman yang cukup mengenai regulasi terkait SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) dan Pelayanan Publik (misalnya mengenai standar pelayanan public, standar pelayanan minimal, indeks kepuasan masyarakat) sehingga dalam proses pengembangan situs web, seluruh faktor dan indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dapat dipertimbangkan dan diakomodir.

5. KESIMPULAN

Dari kajian literatur diatas, dapat disimpulkan bahwa :

1. *E government* memberikan peluang kepada pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Dalam pengembangan *e-government*, harus ada penyelerasan antara tujuan dan pelaksanaannya sehingga implementasi dapat difokuskan sesuai tujuan pelaksanaan.
3. Beberapa aspek kualitas pelayanan yang perlu diberi perhatian oleh pembuat dan pelaksana kebijakan *e government* yaitu keamanan data dan privasi dan *help desk system*.
4. Pembuatan web pemerintah harus sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi dalam buku panduan penyelenggaraan situs web pemerintah daerah dan juga memperhatikan aspek aspek kualitas pelayanan.
5. Penelitian ini masih berupa kajian literatur, sehingga masih terbatas dan perlu dikaji lebih lanjut dengan penelitian yang mengkaji pengembangan *e-government* dalam kaitannya dengan pemenuhan kualitas pelayanan di lapangan.
6. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan harus mempertimbangkan keterlibatan masyarakat secara aktif dalam pelaksanaan *e government* sehingga pengembangan situs web pemerintah dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat.
7. Pemerintah harus menyiapkan platform kebijakan/ strategi yang tepat untuk menjamin keamanan data dan privacy masyarakat pengguna layanan *e government*.

6. SARAN

Implikasi lebih lanjut dari kajian literatur ini adalah perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai :

- a. Kajian mengenai pengembangan *e government* di lapangan dari perspektif kualitas pelayanan.
- b. Kajian penyusunan *policy brief* kebijakan pengembangan *e government* yang berorientasi pada kualitas layanan.
- c. Kajian literatur mengenai kebijakan kebijakan terkait pelayanan public (misalnya standar pelayanan publik) untuk dapat dibandingkan/ dikaitkan dengan kebijakan *e government* untuk dapat memformulasikan penerapan *e government* yang tepat sesuai dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik.
- d. Penelitian ini merupakan studi literatur, untuk kajian lebih lanjut dapat dilakukan pengujian di lapangan untuk menguji aspek aspek kualitas pelayanan yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan *e government*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tambouris, Efthimios, Gorilas, Stelios and Boukis, George, 2001, Investigation of Electronic Government, Available in : www.euociti.org.br,12/02/2005 , diakses tanggal 20 November 2019.

-
- [2] Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government; Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal Sasi*, 17(3).
- [3] Yunita, N. P., & Aprianto, R. D. (2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government di Indonesia: Analisis Website. In Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (pp. 23-24).
- [4] Napitupulu, D. B. (2017). Pengujian kerangka kerja pemeringkatan e-government di Indonesia (PeGI): Studi kasus di tingkat kementerian. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 20, 15-30.
- [5] Sosiawan, E. A. (2015, June). Evaluasi implementasi e-government pada situs web pemerintah daerah di Indonesia: Prespektif content dan manajemen. In Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) (Vol. 1, No. 5).
- [6] Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informasi, 2015, Rencana Strategis Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika t.a. 2015 – 2019. Kemenkominfo, Jakarta.
- [7] Tate, M., Evermann, J., Hope, B., & Barnes, S. (2007, January). Perceived service quality in a university web portal: revising the e-equal instrument. In 2007 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'07) (pp. 147b-147b). IEEE.
- [8] Garcia, A. C. B., Maciel, C., & Pinto, F. B. (2005, August). A quality inspection method to evaluate e-government sites. In International Conference on Electronic Government (pp. 198-209). Springer, Berlin, Heidelberg.
- [9] Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), 98-109.
- [10] Halaris, C., Magoutas, B., Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2007). Classification and synthesis of quality approaches in e-government services. *Internet research*, 17(4), 378-401.
- [11] Convelo, Cevilla G., (dkk), 1993, *Pengantar Metode Penelitian*, UI, Jakarta
- [12] Mardalis, 1999, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Bumi Aksara, Jakarta
- [13] Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- [14] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhorta, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30, 362–375.
-