

PENILAIAN KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT DENGAN MENGGUNAKAN DIMENSI E-GOVQUAL (STUDI KASUS PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR)

Achmad Fuad, Mudjahidin, S.T, M.T

Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)

Jl. Arief Rahman Hakim, Surabaya 60111

E-mail: mudjahidin@its-sby.edu

Abstrak—Selama beberapa tahun terakhir ini, Provinsi Jawa Timur telah mengembangkan e-Government sebagai bentuk dukungan program kerja yang dibuat oleh pemerintah Indonesia. Sehingga Provinsi Jawa Timur membangun e-Government dengan tujuan untuk menuju good governance yang mengharap adanya peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan masyarakat. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah bagaimana menilai keberhasilan atau efektivitas e-Government. Mengingat masyarakat yang merupakan fokus tujuan oleh pemerintah, pendekatan kualitas layanan menawarkan kerangka yang cocok untuk menilai keberhasilan dan efektivitas dari e-Government dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat.

Diskusi kelompok yang dilakukan untuk menentukan atribut dimensi e-Govqual agar sesuai dengan situasi dan kondisi e-Government Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Setelah atribut ditentukan, maka survei dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan e-Government. Penilaian menggunakan analisis Gap, untuk mengetahui jarak antara target capaian dengan penilaian masyarakat. Kemudian dari hasil analisis tersebut dibuat rekomendasi berdasarkan jurnal pendukung.

Hasil dari penyusunan tugas akhir ini diharapkan dapat membantu Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam mengetahui kualitas pelayanan website e-Government yang sudah diimplementasikan. Selain itu, diharapkan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan website e-Government dalam kemudahan penggunaan website, kepercayaan keamanan website, fungsional dan interaksi formulir online, keandalan website, isi dan tampilan informasi website, dan layanan pendukung website.

Kata Kunci: e-Government, kualitas layanan, e-Govsqual, Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

I. PENDAHULUAN

Penerapan e-Government merupakan salah satu upaya dalam melakukan pembenahan administrasi pemerintahan pada semua jajaran sebagai bagian dalam rangka mempercepat reformasi birokrasi. Penerapan e-Government tidaklah sekadar mengubah dari yang manual menjadi komputerisasi (1). Tetapi didalamnya terdapat proses transformasi budaya baik di kalangan aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan maupun pada masyarakat sendiri sebagai pengguna jasa layanan publik karena untuk menerapkan e-Government. Sejak awal pemerintah Indonesia sudah melakukan upaya untuk memasukkan peran e-Government ke dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Upaya

itu antara lain ditetapkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, dan di dalam instruksi tersebut terdapat empat pilar yang perlu memperoleh perhatian untuk e-Government yaitu infrastruktur, konten, aplikasi dan Sumber Daya Manusia. Studi kasus tugas akhir ini adalah Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Karena Pemerintah Provinsi Jawa Timur mencanangkan Provinsi Jawa Timur sebagai media e-Government untuk ke depannya (2).

Dalam mengetahui analisa kualitas layanan e-Government dengan menggunakan skala dimensi e-Govsqual (3). E-Govsqual dipilih karena di dalam atribut di tiap dimensi penilaiannya sudah tercakup semua faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai konsumen pemerintah. Tetapi tidak semua atribut dimensi yang dinilai mewakili dari e-Government di Provinsi Jawa Timur, sehingga perlu adanya penentuan dari atribut dimensi tersebut. Harapan dari penentuan hasil dimensi tersebut adalah kerangka model penilaian kualitas yang sesuai dengan e-Government di Jawa Timur. Sehingga Pemerintah Provinsi Jawa Timur bisa memiliki pengukuran nilai kualitas tersendiri untuk e-Government provinsi atau kota di Provinsi Jawa Timur.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. E-Government

Secara umum, sektor pemerintahan yang bukan merupakan bertujuan dasar profit, telah tertinggal sektor swasta dalam mengejar keunggulan layanan. Namun, pada awal tahun 90-an, ideologi kualitas menjadi tersebar luas di pelayanan pemerintahan dengan gerakan *Total Quality Management* (TQM) dan dengan demikian banyak pemerintah saat ini berusaha untuk memenuhi harapan layanan dari masyarakatnya. Ketergantungan pada e-Government adalah cara terbaru yang digunakan oleh sektor pemerintahan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pendekatan keseluruhan TQM (4).

Secara umum, penghematan biaya dalam waktu jangka panjang dan meningkatnya kualitas layanan adalah manfaat yang dapat diperoleh dengan menerapkan e-Government (5). Permasalahannya sekarang yang muncul adalah bagaimana untuk memastikan apakah tingkat kinerja pelayanan telah meningkat dalam departemen pemerintah tersebut. Investasi

dalam teknologi tidak cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pejabat pemerintah yang terpilih bertanggung jawab kepada masyarakat terhadap pada pengeluaran yang diberikan, dengan masyarakat mengharapkan layanan yang berkualitas tinggi dengan biaya terendah (6) (7).

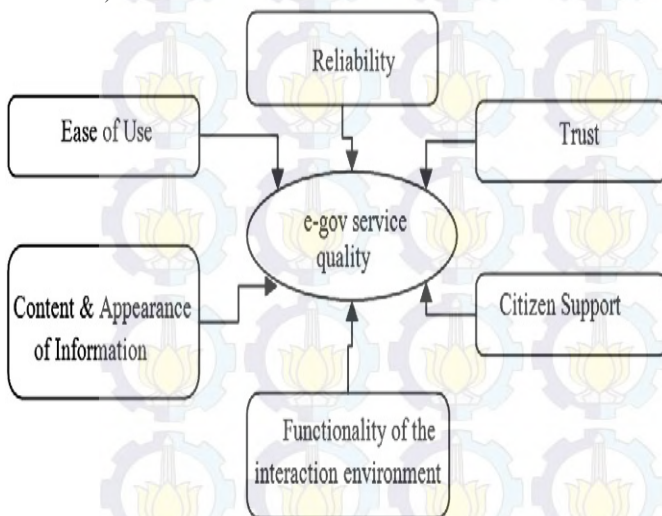
Masalah dalam menggunakan kualitas layanan elektronik untuk menilai *e-Government* adalah kegagalan penelitian sebelumnya untuk menyepakati standarisasi kualitas pelayanan (8). Kurangnya literatur yang menilai kualitas pelayanan *e-Government* (9). Sebaliknya, tampaknya pendekatan lebih disukai dengan cara benchmarking terhadap apa yang disebut "praktek terbaik". Sudut pandang yang sama ketika mereka menyatakan bahwa literatur *e-Government* yang luas cenderung lebih fokus pada standar yang ideal, bukan realitas kualitas layanan (10).

Secara umum terdapat empat fase yang bisa disebut syarat *e-Government* (11), adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan Katalog: Sistem kerja Pemerintahan secara online lebih menarik daripada sekedar informasi.
2. Transaksi: Menyiapkan komunikasi dua arah berbasis TI, dengan database yang bekerja untuk mendukung transaksi.
3. Integrasi vertikal: Sistem lokal yang terhubung ke sistem nasional dan masyarakat mengakses semua layanan diportal lokal.
4. Integrasi horizontal: Mengintegrasikan beberapa layanan menjadi entitas berdasarkan kebutuhan dan fungsi masyarakat untuk menyediakan layanan satu atap.

B. E-Govqual

E-Govsqual adalah kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan yang merupakan hasil beberapa penelitian tentang kualitas *e-Government*. Dari penelitian tersebut menghasilkan beberapa atribut kualitas *e-Government* yang dimasukkan ke dalam enam kriteria utama yang dikenal dengan dimensi kualitas pelayanan *e-Government* (lihat Gambar 1).



Gambar 1 Dimensi E-Govqual

E-Govsqual mempunyai enam dimensi, diantaranya :

1. Ease of Use (kemudahan penggunaan)
Seberapa mudah *e-Government* ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi.
2. Trust (kepercayaan)
Kepercayaan masyarakat terhadap *e-Government* mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara online.
3. Functionality of the Interaction Environment (fungsional dari interaksi lingkungan)
Peran integral pada *e-Government* dalam memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi, yang memungkinkan pengumpulan informasi yang diperlukan, media utama untuk mengirimkan informasi secara online.
4. Reability (keandalan)
Sebagai kepercayaan masyarakat terhadap *e-Government* mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat waktu. Istilah meliputi fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan layanan yang akurasinya sangat menjanjikan.
5. Content and Appearance of Information (isi dan tampilan informasi)
Kualitas dari informasi itu sendiri serta penyajian dan tata letaknya, seperti penggunaan yang tepat dari warna, grafis, dan ukuran halaman web.
6. Citizen Support (pendukung)
Bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi atau bertransaksi.

C. Analisis GAP

Analisis GAP merupakan rencana strategi yang membantu perusahaan untuk merencanakan segala tindakan dari potensi apa yang perusahaan miliki saat ini, untuk menuju visi apa yang perusahaan harapkan. Praktisnya untuk membantu memahami, posisi dimana perusahaan saat ini, kearah mana visi yang diharapkan oleh perusahaan, dan bagaimana proses untuk menuju goal dari visi tersebut. Gap analysis dapat melihat seberapa jauhkah gap yang di butuhkan perusahaan dari titik awal (saat ini), menuju Goal yang di inginkan.

Untuk proses pengambilan keputusan/perencanaan. Gap analysis di dalam bidang teknologi informasi digambarkan memiliki dua poin (12), yaitu:

1. Poin "TO-BE" yang menggambarkan keinginan yang ingin dituju. Contoh: sebah perusahaan ingin berinfestasi dengan TI dengan spesifikasi bagus.
2. Poin "AS-IS" posisi dimana saat ini berada. Contoh: Pada saat ini perusahaan belum pernah menggunakan TI didalam proses bisnisnya, tidak memiliki governance untuk penataan TI yang baik, dan SDM perusahaan belum pernah meoperasikan TI

3. Dua poin yang ada “TO-BE” dan “AS-IS” dianalisis apakah gap diantara dua poin tersebut cukup jauh atau dekat.
4. Proses selanjutnya adalah pengisian gap dengan beberapa dokumen rekomendasi yang membantu perusahaan untuk mengambil keputusan yang tepat untuk menuju goal yang diinginkan.

Dengan adanya Gap analysis yang diperuntukan di bidang Teknologi Informasi, perusahaan dapat menentukan investasi Teknologi Informasi yang efektif dan efisien bagi proses bisnis perusahaan.

III. IMPLEMENTASI DAN UJI COBA

A. Diskusi Kelompok Penentuan Atribut Dimensi

Ada 42 atribut dimensi yang diambil dari artikel rujukan (3) kemudian diadakan diskusi bersama-sama dengan Bidang Pemberdayaan TIK pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Di dalam diskusi tersebut terdapat 18 pegawai dinas Kominfo di bidang Pemberdayaan TIK beserta Kepala Bidang Pemberdayaan TIK, Kepala Seksi Pemberdayaan TIK Pemerintah, Kepala Seksi Pemberdayaan TIK Masyarakat, dan Kepala Seksi Pengembangan Muatan TIK sebagai pengembang website *e-Government*. Dari diskusi tersebut membahas wacana tentang dimensi *e-Govqual* terhadap penilaian *e-Government* dan atribut apa saja yang berada di dimensi *e-Govqual*.

Tabel 1
Dimensi Atribut yang Telah Terbentuk

No	Dimensi	Atribut	Variabel Indikator
1.		Struktur website	MP01
2.		URL yang mudah diingat	MP02
3.	Kemudahan Penggunaan	Fungsi pencarian yang disesuaikan	MP03
4.		Peta situs	MP04
5.		Kemampuan untuk penyesuaian dan Personalisasi informasi	MP05
6.	Kepercayaan	Menjaga kerahasiaan	KP01
7.		Akses kontrol	KP02
8.		Tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain	KP03
9.		Penggunaan data pribadi	KP04
10.		Format respon yang memadai	FI01
11.	Fungsi dari Interaksi Formulir	Perhitungan otomatis formulir	FI02
12.		Adanya bantuan online dalam formulir	FI03
13.		Penggunaan kembali informasi masyarakat	FI04
14.	Keandalan	Akses internet harus terjangkau bagi masyarakat umum	KA01

15.		Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat	KA02
16.		Pengiriman pelayanan tepat waktu	KA03
17.		Kecepatan dalam memuat / transaksi	KA04
18.		Kecocokan sistem browser	KA05
19.		Gambar harus dalam warna, Grafis, Animasi, dan Ukuran halaman web	IT01
20.		Akurasi dan keringkasan data dan informasi	IT02
21.	Isi dan Tampilan Informasi	Informasi dan isu-isu yang diperbarui secara teratur	IT03
22.		Informasi harus jelas dan dimengerti	IT04
23.		Kelengkapan data dan informasi	IT05
24.		Semua link harus bekerja	IT06
25.		Formulir online ringkas dan mudah untuk diselesaikan	IT07
26.		Pedoman yang user friendly	MM01
27.		Pemecahan masalah	MM02
28.		Pertanyaan dijawab secara memadai	MM03
29.	Pendukung	Pengetahuan dan kesopanan karyawan	MM04
30.		Karyawan yang menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan	MM05
31.		Pertanyaan yang sering diajukan	MM06
32.		Platform diskusi isu dan berita	MM07

Dari 42 atribut yang sudah ada didapatkan 32 atribut yang telah didiskusikan dan disetujui bersama-sama oleh Bidang Pemberdayaan TIK pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Jawa Timur seperti terlihat pada Tabel 2. Sedangkan dari hasil diskusi tersebut ada beberapa atribut dimensi yang tidak disetujui, antara lain Konfigurasi link dengan mesin pencari, Mengamankan pengarsipan data pribadi, Menyediakan persetujuan tertulis, Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terlibat, Prosedur username dan password, Transaksi yang benar, Mengenkripsi pesan, Tanda bukti pengguna digital, Fasilitas pelacakan transaksi, dan Detail kontak lengkap. Hal ini disebabkan beberapa atribut tersebut kurang bisa mewakili apa yang akan dinilai dalam penilaian kualitas pelayanan *e-Government* di Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

B. Kuisioner dan Analisa Gap

Dari 32 atribut yang didapatkan kemudian dibuat sebuah kuisioner. Kuisioner tersebut diberikan kepada masyarakat Jawa Timur pengguna layanan website *e-Government* dan diberikan juga ke Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Kemudian hasil rata-rata kuisioner target capaian Pemerintah Provinsi Jawa Timur

dibandingkan dengan kuisioner masyarakat Jawa Timur pengguna layanan website *e-Government* dengan menampilkan selisih dari kedua rata-rata tersebut. Sehingga bisa dibandingkan antara hasil kuisioner yang merupakan harapan dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan hasil kuisioner yang merupakan penilaian dari masyarakat pengguna terkait kualitas pelayanan *e-Government* di Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Kemudian dilihat *Gap* dari selisih keduanya, apabila terdapat nilai selisih maka nilai harapan lebih tinggi ketimbang nilai kenyataan oleh masyarakat pengguna dan nilai tersebut menandakan kurangnya nilai atribut dimensi tersebut terhadap implementasi *e-Government*. Sedangkan apabila nilai selisihnya minus berarti nilai realita masyarakat pengguna lebih tinggi daripada nilai harapan dan itu menandakan bahwa atribut dimensi tersebut sudah baik untuk implementasi *e-Government*.

C. Penentuan Prioritas

Dari hasil nilai *Gap* tersebut kita tentukan tingkat kesenjangan antara target capaian dan penilaian masyarakat Jawa Timur pengguna layanan website *e-Government* yang dikategorikan dengan “Strong”, “Equal”, atau “Weak”.

Tabel 2
Tingkat Kesenjangan (Sumber Weisstein, 2013)

Range	Kategori
> 0.66	Strong
0.34–0.66	Equal
< 0.34	Weak

Kemudian dari tingkat kesenjangan itu kita urutkan berdasarkan nilai selisih dan didapatkan urutan prioritasnya. Untuk menentukan tingkat prioritas ini telah disetujui oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Jawa Timur di Bidang Pemberdayaan TIK.

Tabel 3
Hasil Tingkat Kesenjangan

Urutan	Variabel Indikator	Kesenjangan	Kategori
1	IT01	1.08	Strong
2	FI03	0.85	Strong
3	KA02	0.82	Strong
4	MP01	0.76	Strong
5	MM04	0.69	Strong
6	MP04	0.68	Strong
7	MP03	0.67	Strong
8	KP04	0.63	Equal
9	KA05	0.63	Equal
10	IT06	0.63	Equal
11	MM01	0.63	Equal
12	MM03	0.62	Equal
13	KA01	0.6	Equal

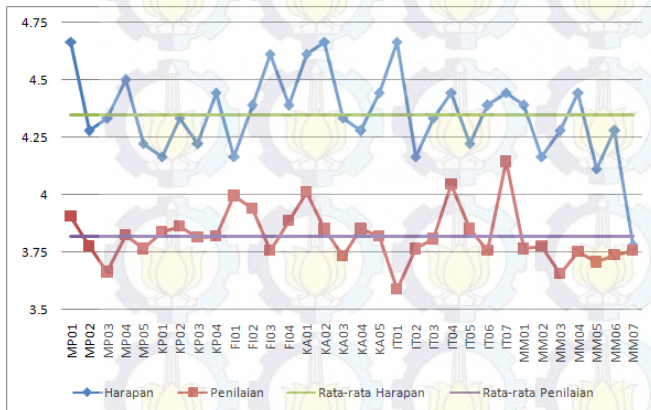
14	KA03	0.6	Equal
15	MM06	0.54	Equal
16	IT03	0.53	Equal
17	MP02	0.5	Equal
18	FI04	0.5	Equal
19	KP02	0.47	Equal
20	MP05	0.46	Equal
21	FI02	0.45	Equal
22	KA04	0.43	Equal
23	KP03	0.41	Equal
24	IT02	0.4	Equal
25	IT04	0.4	Equal
26	MM05	0.4	Equal
27	MM02	0.39	Equal
28	IT05	0.37	Equal
29	KP01	0.33	Weak
30	IT07	0.3	Weak
31	FI01	0.17	Weak
32	MM07	0.02	Weak

Lihat Tabel 3 atribut yang termasuk dalam posisi selisih “Strong” adalah IT01 (Gambar harus dalam warna, Grafis, Animasi, dan Ukuran halaman web), FI03 (Adanya bantuan online dalam formulir), KA02 (Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat), MP01 (Struktur website), MM04 (Pengetahuan dan kesopanan karyawan), MP04 (Peta situs), MP03 (Fungsi pencarian yang disesuaikan). Atribut-atribut tersebut sangat diperlukan untuk diperbaiki, sehingga atribut tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan *e-Government*.

Kemudian untuk atribut yang termasuk dalam posisi selisih “Weak” adalah KP01 (Menjaga kerahasiaan), IT07 (Formulir online ringkas dan mudah untuk diselesaikan), FI01 (Format respon yang memadai), MM07 (Platform diskusi isu dan berita). Atribut-atribut tersebut kurang diperlukan untuk diperbaiki, karena tingkat kepentingannya tidak terlalu tinggi sehingga atribut tersebut bisa diperbaiki ketika ada kesempatan waktu saja.

Selanjutnya untuk atribut yang termasuk dalam posisi selisih “Equal” adalah KP04 (Penggunaan data pribadi), KA05 (Kecocokan sistem browser), IT06 (Semua link harus bekerja), MM01 (Pedoman yang user friendly), MM03 (Pertanyaan dijawab secara memadai), KA01 (Website harus terjangkau bagi pengguna), KA03 (Pengiriman pelayanan tepat waktu), MM06 (Pertanyaan yang sering diajukan), IT03 (Informasi dan isu-isu yang diperbarui secara teratur), MP02 (Alamat website yang mudah diingat), FI04 (Penggunaan kembali informasi masyarakat), KP02 (Akses kontrol), MP05 (Kemampuan untuk penyesuaian dan personalisasi informasi), FI02 (Perhitungan otomatis formulir), KA04 (Kecepatan dalam memuat / transaksi), KP03 (Tidak berbagi informasi

pribadi dengan orang lain), IT02 (Akurasi dan keringkasan data dan informasi), IT04 (Informasi harus jelas dan dimengerti), MM05 (Karyawan yang menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan), MM02 (Pemecahan masalah), IT05 (Kelengkapan data dan informasi). Atribut-atribut tersebut diperlukan untuk diperbaiki, tetapi tidak sepenting dalam posisi selisih “Strong”. Sehingga atribut tersebut bisa diperbaiki apabila atribut dalam posisi selisih “Strong” sudah diperbaiki seluruhnya dan meningkatkan kualitas pelayanan *e-Government*.



Gambar 2 Analisa Tingkat Kesenjangan

Dari Gambar 2 sudah terlihat jarak antara Nilai Harapan dan Penilaian Masyarakat terhadap penilaian kualitas website *e-Government*.

IV. ANALISIS HASIL

Dari 32 atribut dimensi dari total 32 atribut yang merupakan hasil dari analisa *Gap* (Tabel 3) mempunyai nilai kuisioner target capaian yang lebih tinggi daripada nilai kuisioner masyarakat pengguna, yang menandakan bahwa kualitas pelayanan *e-Government* pada faktor atribut dimensi tersebut kurang. Diantara atribut dimensi yang kurang adalah

IT01 (Gambar harus dalam warna, Grafis, Animasi, dan Ukuran halaman web), mempunyai nilai selisih paling besar yang kurang dari nilai kuisioner target capaian dengan nilai kuisioner masyarakat pengguna dan termasuk ke dalam kuadran prioritas pertama.

FI03 (Adanya bantuan online dalam formulir), dengan perbaikan dan penambahan fungsi “Good Default”, “Stuctured Format”, “Input Hints” diharapkan bisa membantu pengguna dalam mengisi formulir (13).

KA02 (Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat), dengan perbaikan dalam meningkatkan kemampuan admin website dan website itu sendiri sehingga menghasilkan fungsi teknis yang benar dan keakuratan layanan yang menjanjikan (14).

MP01 (Struktur website), dengan perbaikan yaitu menentukan hubungan antara bagian bagian situs web dan mengembangkan struktur untuk konten pada setiap halaman (15), sehingga bentuk website lebih terstruktur. Selain itu menggunakan struktur fisik yaitu “One-Window

Paging” atau “Tiled Panes” (13) sehingga struktur website lebih konsisten.

MM04 (Pengetahuan dan kesopanan karyawan), dengan perbaikan customer service website yang memiliki pengetahuan dan kesopanan cukup ketika menjawab pertanyaan online sehingga pengguna nyaman layanan website dengan adanya interaksi langsung antara pengguna dan pegawai dinas (16).

MP04 (Peta situs), dengan perbaikan peta situs dapat dibentuk dengan salah satu dari empat macam navigasi yang umum agar mempermudah pengguna berinteraksi di dalam website, diantaranya adalah “Sequence Map”, “Breadcrumbs”, “Annotated Scrollbar”, “Color-Coded Sections”. Yang semuanya berfungsi sebagai peta interaktif yang menjelaskan konten. Navigasi memang penting bagi pengguna untuk mengetahui di mana mereka berada, ke mana harus pergi, dan bagaimana untuk bergerak cepat ke halaman lainnya (13), sehingga tidak sulit dalam pemecahan masalah dalam mengakses website.

MP03 (Fungsi pencarian yang disesuaikan), dengan perbaikan yaitu menggunakan metadata pada website untuk menggambarkan situs ketika mereka menyajikan hasil pencarian kepada pengguna. Kemudian mengirimkan "spider" atau robot perangkat lunak untuk mengidentifikasi website-website baru, dan selanjutnya menerima rekomendasi dari pengembang dan pengguna situs web (15).

Dan rata-rata selisih dari hasil keseluruhan *Gap* adalah 0.53 yang menandakan bahwa kualitas layanan kurang bagus, sehingga perlu adanya rekomendasi dan saran sehingga memperkecil selisih nilai *Gap*.

V. KESIMPULAN

Dari hasil pengumpulan data dan analisis data pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil survei penentuan atribut dimensi, didapatkan 32 atribut dimensi *e-Govqual* yang sesuai dengan situasi dan kondisi *e-Government* Pemerintah Provinsi Jawa Timur.
2. Dari hasil analisa *Gap* diperoleh 32 atribut dimensi yang kurang memenuhi standar analisa *Gap*. Adapun data pada analisa *Gap* berasal dari hasil survei Target Capaian Pemprov dan survei Penilaian Masyarakat Pengguna
3. Dari hasil penentuan prioritas dengan menggunakan Analisa *Gap* diketahui urutan prioritas rekomendasi atribut dimensi yang kurang untuk ditangani terlebih dahulu.

VI. DAFTAR PUSTAKA

1. **Drs.Sudjono.MM.** *KOMINFO SINERGIKAN BANDWIDTH MANAGEMENT DAN JARINGAN TIK SKPD.* [interv.] afr. Mei 8, 2012.
2. **Mardijono.** *PEMPROV LOMBAKAN PELAYANAN PERIJINAN DAN SISTEM KEPEGAWAIAN.* [interv.] pca. April 16, 2011.

3. *e-Govqual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality.* **Papadomichelaki, Xenia and Mentzas, Gregoris.** 2011, Government Information Quarterly, pp. 98-109.
4. *E-Government: A new route to public sector.* **Teicher, J., Hughes, O. and Dow, N.** 2002, Managing Service Quality, pp. 384-393.
5. *Evaluating e-Government: Learning from the experiences of two UK local authorities.* **Irani, Z., et al.** 2005, Information Systems Journal, pp. 61-82.
6. *E-government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development.* **Evans, D. and Yen, D. C.** 2006, Government Information Quarterly, pp. 207-235.
7. *Customer service in public administration.* **Wagenheim, G. D. and Reurink, J. H.** 1991, Public Administration Review, pp. 263-270.
8. *Evaluating government service: A customers' perspective of e-government.* **Ray, S. and Rao, V. V.** 2004, Proceedings of the 4th European Conference on e-Government, pp. 627-638.
9. *Assessing Section 508 compliance on federal e-government Web sites: A multi-method, user-centered evaluation of accessibility for persons with disabilities.* **Jaeger, Paul T.** 169-190, Florida: Government Information Quarterly, 2006, Government Information Quarterly, Vol. 23, pp. 389-394.
10. *Recommending a TQM model for Indian organizations.* **Kaylor, C., Deshazo, R. and Eck, D. V.** 2007, The TQM Magazine, pp. 328-353.
11. *Developing fully functional e-Government: A four stage model.* **Layne, K. and Lee, J.** 2001, Government Information Quarterly, pp. 122-136.
12. *TEKNIK ANALISA GAP PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI.* **Indrajit, Richardus Eko.** Jakarta : Renaissance Research Center, 1999.
13. **Tidwell, Jenifer.** *Designing Interfaces* . California : O'Reilly, 2006.
14. *Expectations and rankings of website quality features: Results of two studies on user perceptions.* **Zhang, X. and VonDran, G.** Hawaii : s.n., 2001. Proceedings of the 34th Hawaii International Conference on System Sciences.
15. *Library and the web: A strategic planning approach to web site management.* **Clyde, A. L.** 2000, The Electronic Library, pp. 97-108.
16. *SERVQUAL: A multiple-itemscale for measuring consumer perceptions of service quality.* **Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L.** 1988, Journal of retailing, pp. 12-40.