



Artikel

## Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi *E-Government* di Indonesia

Rifai \*

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Mbojo Bima  
\* Korespondensi : stisiprifai@gmail.com

### Abstrak

Salah satu tugas dari pemerintah adalah memberikan pelayanan publik dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. *e-Government* merupakan media yang sangat efektif dan efisien dalam memutus rantai birokrasi pelayanan masyarakat yang panjang di pemerintahan. Namun, masalah dan tantangan yang ada menyebabkan terhambatnya perkembangan *e-Government* di Indonesia. Sebagai negara berkembang, kebanyakan masalah yang dihadapi pada program pemerintah ini adalah kualitas sumber daya manusia dan infrastruktur. Perlu digaris bawahi, setiap masalah dan tantangan tersebut dapat diselesaikan dengan melakukan evaluasi pada tahap awal perbaikan setiap lini kualitas program. Studi ini akan mengkaji masalah evaluasi *e-Government* dalam bentuk diagram SWOT dan dimensi perbaikan secara kualitatif deskriptif. Literatur yang digunakan berupa buku, jurnal, dan sumber lainnya yang relevan. Sehingga, dengan studi ini dapat diharapkan dapat menjadi pertimbangan pihak dalam hal ini pemerintah untuk menuntaskan masalah dan tantangan pada program *e-Government* di Indonesia.

**Kata Kunci:** *e-Government; Pemerintah; Situs; Pelayanan publik.*

### Abstract

*One of the duties of the government is to provide good public services in accordance with applicable laws and regulations. e-Government is a very effective and efficient medium in breaking the long bureaucratic chain of public services in the government. However, existing problems and challenges have hampered the development of e-Government in Indonesia. As a developing country, most of the problems faced in this government program are the quality of human resources and infrastructure. It is important to note that each of these problems and challenges can be solved by conducting an evaluation in the early stages of improving each line of program quality. This study will examine the problem of e-Government evaluation in the form of SWOT diagram and improvement dimensions in a qualitative descriptive manner. The literature used is books, journals, and other relevant sources. Thus, this study can be expected to be considered by the government to resolve problems and challenges in the e-Government program in Indonesia.*

**Keywords:** *e-Government; Government; Website; Public Service*

## 1. Pendahuluan

Di era disrupsi revolusi industri 4.0 saat ini, masyarakat memerlukan pelayanan publik dalam berbagai urusan yang efisien dan akurat. Dahulu, sebelum era digitalisasi, masyarakat harus mengantri panjang dan datang secara langsung ke gedung pemerintahan untuk mengurus berbagai keperluan. Namun saat ini, teknologi berbasis internet yang merambah ke dunia pemerintahan sangat membantu dalam memotong rantai birokrasi yang panjang. Teknologi yang saat ini digunakan berbasis internet berupa situs website dan atau aplikasi elektronik dinamakan dengan *electronic government (e-Government)*.

## Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi *E-Government* di Indonesia

---

Teknologi *e-Government* merupakan kebijakan fundamental dalam bentuk teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mendefinisikan kembali layanan publik agar lebih mudah diakses, akuntabel, dan efektif (Sabani dkk 2018; Aritonang, 2017). Intensi akhir dari *e-Government* adalah untuk memungkinkan pemerintah memberikan layanan kepada warganya dan pembuat keputusan secara efisien, hemat biaya (Al-Besher & Kuma, 2022), transparansi, dan akuntabilitas (Aritonang, 2017; Silalahi dkk., 2015). Jika tidak terintegrasi dengan benar, layanan *e-Government* dapat menimbulkan berbagai ancaman dan cenderung gagal (Al-Besher & Kuma, 2022). Selain itu, kelemahan dari *e-Government* adalah perlunya teknologi dan sumber daya manusia dengan kemampuan yang tinggi dan rawan akan kejahatan *cyber* dimana banyak sekali pencurian dan peretasan. Sehingga, diperlukan mekanisme khusus mulai dari payung hukum, kualitas layanan, dan tenaga ahli demi mendukung teknologi ini berjalan dengan lancar.

Melayani masyarakat secara memuaskan merupakan faktor penting bagi lembaga Pemerintahan. Lembaga pemerintah perlu menawarkan layanan elektronik yang berkualitas. Situs web yang ditingkatkan berkontribusi pada keputusan yang lebih baik dan lebih cepat dalam kebijakan *e-Government* (Alshibly & Chiong, 2015). Welch dkk. (2005) menemukan bahwa kepuasan dalam berselancar di situs pemerintah berdampak positif pada kepercayaan rakyat kepada pemerintah. Dengan tujuan mengembangkan prinsip-prinsip yang berpusat pada warga negara, yang digerakan oleh kualitas dalam desain layanan *e-Government* dari sisi permintaan, Tan dkk (2013) memperluas analisis layanan dan mengkonseptualisasikan kualitas layanan *e-Government* sebagai sintesis elemen konten layanan dan elemen penyampaian layanan. Secara khusus, kualitas konten layanan mengacu pada fungsi layanan yang tersedia di situs pemerintah, dan kualitas penyampaian layanan mencerminkan teknologi yang mendukung fungsi layanan (Lindgren & Jansson, 2013).

Dalam penyelenggaraannya, *e-Government* didukung oleh pemerintah melalui peraturan Pasal 12 ayat (2) huruf j Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (UU No. 23 Tahun 2014) yang di dalamnya mengatur tentang salah satu urusan dan Lampiran huruf P UU No. 23 Tahun 2014 yang mengatur tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat, provinsi dan kabupaten/kota, penyelenggaraan *e-Government* diletakkan sebagai Sub- Urusan dari Urusan Komunikasi dan Informatika, yaitu sub-urusan Aplikasi Informatika (Kurnia dkk., 2017), Inpres No.3 tahun 2003 dan keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi mengenai perkembangan *e-Government* (Wahyuningsih & Purnomo, 2020).

Implementasi *e-Government* di Indonesia terbagi ke dalam beberapa pelayanan seperti pengadaan barang dan jasa, perpajakan, dan perizinan (Hardjaloka, 2014) seperti masih ditemukannya layanan pemerintah yang masih mengandalkan pelayanan non-daring seperti proses pembayaran karena situs tersebut masih mengandalkan proses transaksional dibandingkan daring (Utama, 2020). Padahal menurut Afrizal. (2020) tuntutan akan kecepatan birokrasi, memandang *e-Government* sebagai kebutuhan yang urgent dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Kemampuan layanan divisualisasikan dari sejauh mana *e-Government* menyediakan konten yang membantu kebutuhan warga (Hu dkk., 2014). Layanan publik daring berkualitas tinggi harus memungkinkan warga menikmati manfaat layanan satu atap dengan mengintegrasikan, mengatur ulang, dan mengoptimalkan proses *e-Government* dan mengintegrasikan fungsi berbagai departemen berdasarkan alur kerja. Selain itu, untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi, proses penyelesaian layanan harus dapat dilacak, dan warga negara harus diberi tahu tentang status layanan melalui *e-mail* resmi dan teks yang dikirim dari staf situs pemerintah (Omar dkk 2011). Kemampuan manajerial merupakan kemampuan pengelolaan perusahaan yang dapat membentuk penilaian dan perkiraan yang akurat sehubungan dengan efisiensi perusahaan serta mensitesis informasi yang andal untuk perkiraan masa depan (Suwandi & Damores, 2016). Kemampuan manajerial terutama sekali

## Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi *E-Government* di Indonesia

---

dikenakan kepada para manajer organisasi tersebut terkadang daya kemampuan ini yaitu kemampuan manajerial dikategorikan sebagai kemahiran manajemen (Siswanto & Andri Kurniawan, 2022),

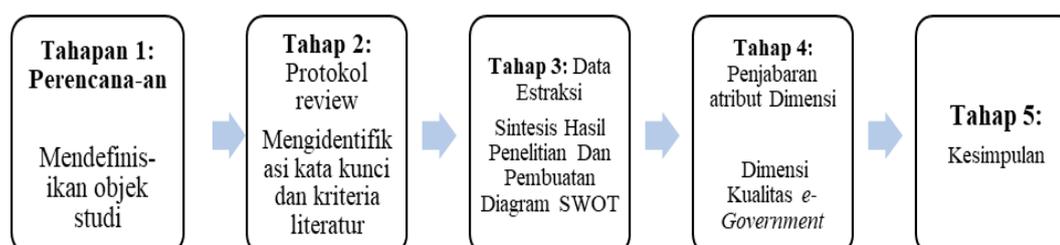
Walaupun dirasa dapat memfasilitasi pekerjaan pemerintah dan interaksi dengan orang lain dan organisasi untuk bekerja sama satu sama lain (Adnan dkk., 2022) *e-Government* mendapatkan implementasi yang maksimal pada pelayanan publik (Sofyani dkk., 2020). Tantangan dan peluang dari *e-Government* dicermati sebagai hal yang krusial bagi pemerintah. Peluang yang sangat terasa adalah warga dapat mengakses layanan pemerintah dimanapun mereka berada selagi memiliki akses internet. Tetapi, kelemahannya adalah diperlukannya infrastruktur dan kualitas sumber daya manusia dalam mengelola teknologi ini (Sabani dkk., 2019), peretasan akun dan informasi, dan sebagainya. Banyak elemen yang harus mendukung perbaikan manajemen tata kelola dari konvensional menjadi modern (menggunakan pendekatan teknologi) (Aritonang 2017). Menurut Farida dkk. (2020) implementasi *e-Government* membutuhkan transfigurasi dari berbagai sisi dari rencana maupun filosofi. Praktik *e-Government* yang lambat hanya akan memastikan bahwa negara tersebut jauh dari standar dan filosofi dalam pelayanan publik dan bermuara pada terhambatnya kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu diperlukan adanya perbaikan dan evaluasi melalui metode SWOT dan perbaikan dimensi *e-Government*.

Meskipun *e-Government* bukan fenomena baru, ini merupakan topik yang relatif terabaikan dalam studi pelayanan publik di Indonesia. Dari literatur *e-government*, kami mengeksplorasi dan mengidentifikasi untuk bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dalam kerangka ini, artikel ini mengkaji berbagai sumber untuk membuat kerangka kelemahan, kekuatan, ancaman, dan kelebihan dan menjelaskan dimensi untuk perbaikan kualitas pelayanan *e-Government* di Indonesia. Kepuasan kerja berkenaan dengan harapan orang dengan suatu balasan yang telah disediakan, kepuasan kerja dampaknya pada prestasi, disiplin kerja, dan kualitas kerjanya (Neviyani, dkk; 2021)

## 2. Metode

Menggunakan metode deskriptif kualitatif, studi ini dilakukan dengan melakukan pengumpulan data yang bersifat studi kepustakaan atau literature review. Studi ini menggunakan sumber data sekunder, yaitu kajian terhadap literatur, artikel, jurnal, dan regulasi-regulasi yang berhubungan dengan literature review ini. Data-data yang relevan mengenai *e-Government* di Indonesia, berasal dari sumber-sumber terpercaya seperti buku dan jurnal dikumpulkan dan diavaluasi. Tahapan-tahapan studi dari awal sampai akhir dapat dilihat pada gambar 1.

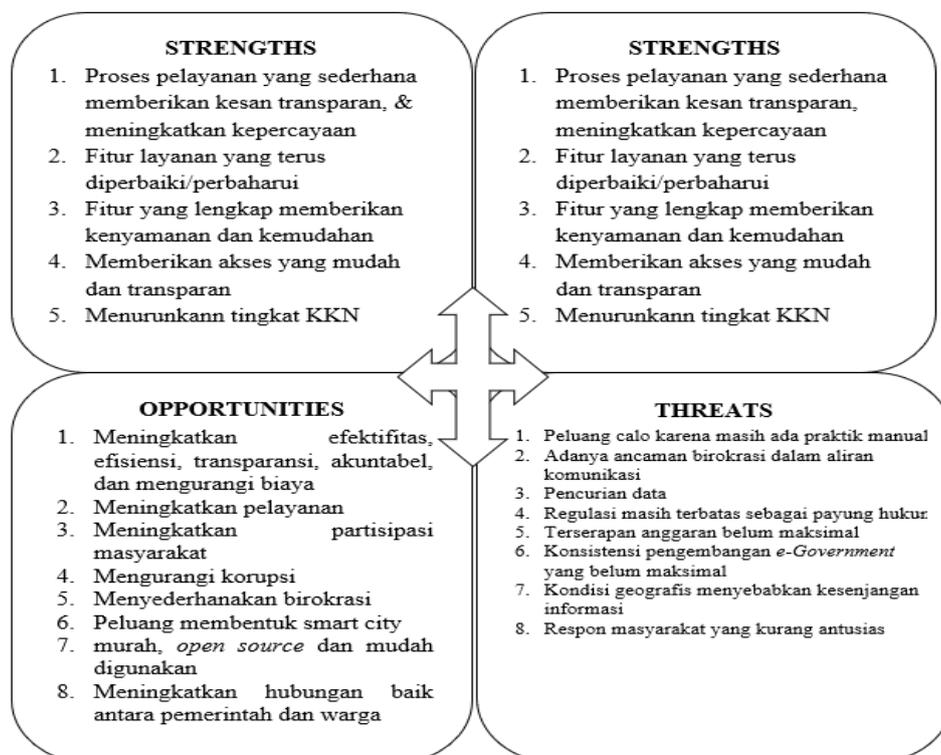
**Gambar 1.** Alur Proses Literature Review

**Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi E-Government di Indonesia****Tabel 1.** Daftar jurnal *e-Government* di setiap Provinsi di Indonesia

Provinsi	Jumlah Literatur								Jumlah
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Aceh	1	0	0	4	9	6	10	19	49
Sumatera Utara	0	0	0	1	0	1	2	7	11
Sumatera Barat	1	0	0	6	2	1	2	5	17
Jambi	1	0	0	2	2	4	2	3	14
Riau	4	2	4	5	7	1	4	7	34
Sumatera Selatan	1	1	3	3	3	3	5	5	24
Bengkulu	1	0	0	1	4	2	6	5	19
Kepulauan Riau	2	1	1	1	2	4	3	7	21
Kepulauan Bangka Belitung	1	1	1	2	1	1	2	3	12
Lampung	4	8	14	6	7	1	8	6	54
DKI Jakarta	1	3	1	2	2	3	2	9	23
Jawa Tengah	1	2	1	4	4	6	5	8	31
Banten	0	2	1	2	2	3	4	5	19
Jawa Barat	2	1	3	5	7	6	12	9	45
Daerah Istimewa Yogyakarta	1	3	1	4	5	8	3	2	27
Jawa Timur	5	2	1	4	3	8	9	11	43
Bali	0	2	2	7	2	4	7	5	29
Nusa Tenggara Timur	0	0	0	2	1	1	5	6	15
Nusa Tenggara Barat	0	0	0	4	2	2	0	2	10
Kalimantan Barat	0	1	1	0	1	0	1	6	10
Kalimantan tengah	0	0	0	0	1	4	1	6	12
Kalimantan Timur	0	0	0	0	2	4	1	2	9
Kalimantan Selatan	0	0	0	0	1	3	3	4	11
Kalimantan Utara	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Sulawesi Utara	3	2	2	1	0	2	6	4	20
Sulawesi Tengah	0	1	0	1	0	0	0	4	6
Sulawesi Selatan	1	2	1	2	2	0	3	3	14
Sulawesi Tenggara	0	0	1	0	0	1	3	3	8
Gorontalo	0	0	2	1	1	1	0	3	8

## Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi *E-Government* di Indonesia

Sulawesi Utara	1	2	0	0	0	1	6	1	11
Maluku Utara	1	1	0	0	0	0	0	4	6
Maluku	0	0	0	1	0	2	1	3	7
Papua Barat Daya	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Papua Barat	0	0	0	0	1	0	1	6	8
Papua	2	0	0	0	3	1	0	7	13
Papua Pegunungan	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Papua Selatan	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Jumlah	34	37	40	71	77	84	117	185	645



Gambar 2. Digaram SWOT *e-Government* di Indonesia

Sumber: Sosiawan. (2015); Silalahi dkk. (2015); Wahyuningsih & Purnomo. (2020); Yamin dkk. (2019); Kurnia dkk. (2017); Wijaya dkk. (2022); Nugroho & Purbokusumo. (2020); Nasution dkk. (2020); Sitokdana & Winarno. (2015). Rudy & Prasetya. (2018); Nugraheny. & Retnowati. (2021); Khairunnisa & Yadi. (2022). Masyhur. (2016); Iswandari. (2022); Mulyono dkk. (2018).

## Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi E-Government di Indonesia

---

### 4. Pembahasan

#### Mendefinisikan Objek Studi

*e-Government* pada studi ini diartikan sebagai perangkat lunak elektronik yang berbentuk aplikasi atau situs internet yang diimplementasikan oleh pemerintah Indonesia, baik itu pemerintahan pusat atau daerah.

#### Mengidentifikasi kata kunci dan kriteria literatur

Dalam pembuatan diagram SWOT, Kami melakukan survei terhadap literatur dari rentang tahun 2015-2022 dengan kata kunci “*e-Government* dan 38 Provinsi di Indonesia satu persatu” contohnya “*e-Government Aceh*” “*e-Government Bali*” pada google scholar. Berdasarkan hasil pengamatan ditulis ditunjukkan dalam tabel 1.

#### Sintesis Hasil Penelitian Dan Pembuatan Diagram SWOT

Dari 645 jurnal berhubungan dengan *e-Government* di Indonesia yang kami kumpulkan yang dikelompokkan ke dalam 4 kelompok atribut seperti *strengths*, *weaknesses*, *opportunities*, dan *threats*. Setiap atribut yang memiliki kata yang berbeda tetapi makna yang sama, kami ambil menjadi 1 poin atribut untuk mewakili itu semua. Kemudian, atribut yang terpilih dikelompokkan menjadi diagram SWOT yang ditunjukkan pada gambar 2. Berdasarkan gambar 2, umumnya dari ke empat atribut tersebut, faktor umum yang mempengaruhinya adalah faktor sumber daya manusia, infrastruktur, dan geografis.

#### Dimensi Kualitas *e-Government*

Dalam pengembangan *e-Government* diperlukan dimensi-dimensi dalam mengukur tingkat kualitas dalam pelayanan publik. Penulis mengadopsi penelitian yang dilakukan oleh Aljukhadar dkk. (2022) dimana dimensi yang digunakan meliputi tujuh dimensi berpotensi relevan untuk lembaga pemerintah seperti interaktif dan personalia, kualitas informasi, kemudahan akses, dan privasi dan keamanan. Dalam merangkai pembabahan dalam setiap butir dimensi, kami tidak membatasi tahun artikel demi memberikan banyak persepektif dalam penjabarannya.

#### Interaktif dan Personalia

Personalia sering dikaitkan dengan interaktifi dalam literatur sistem informasi (Aljukhadar dkk., 2022). Menurut Palmer. (2002) interaktif merupakan istilah masif yang mencakup dimensi perso-nalia seperti kemampuan untuk menyesuaikan tampilan, nuansa, dan konten situs serta menye-diakan interaksi dengan pengguna. Dalam perspektif ini, dimensi interaktif dapat diberi label interaktif dan personalia. Menurut Omar dkk. (2011) interaktif digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik situs pemerintah melibatkan dan mempromosikan urusan dan kepentingan pemer-intah kepada publik dengan menyediakan berba-gai media dan peluang komunikasi antara kedua belah pihak. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa interaktif merupakan dimensi yang relevan bagi situs pemerintah (Lim & Tang, 2007).

Interaktif mencakup seberapa cepat sebuah situs pemerintah merespon saran, pendapat, dan tuntutan warga (Lindgren & Jansson, 2013). Selain itu, *e-Government* memungkinkan terjadi-nya interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat (Sufianti, 2007). Situs

## Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi *E-Government* di Indonesia

---

Pemerintah ha-rus siap menjawab pertanyaan pengguna dan memberikan kontak yang rinci dan jelas (Alanezi dkk., 2012). Komunikasi daring secara interaktif dan personalia dapat meningkatkan praktik politik bagi warga (Kruikemeier dkk., 2013). Menurut Lambillotte dkk. (2022) personalia yang dirasa-kan dan aktual mempengaruhi pengalaman pembaca. Personalia yang sebenarnya mempengaruhi respons pengunjung menunjukkan bahwa konten yang dipersonalisasi dapat mendorong personalisasi yang dirasakan dan karenanya mem-pengaruhi respons subjektif pelanggan secara positif.

Bagi pemerintah di seluruh dunia, memberdayakan warga dan mendorong demokra-si merupakan dua alasan utama untuk mengem-bangkan *e-Government* (Glasse & Glasse, 2005), yang dapat menjadi pelengkap yang efektif bagi demokrasi tradisional. Selain itu, *e-Government* memiliki andil dalam mempengaruhi masyarakat mengenai kebijakan dan layanan publik yang diambil oleh pemerintah. Oleh karena itu, seberapa baik penyedia layanan melibatkan publik dan seberapa baik warga dapat berpartisipasi dalam urusan publik melalui situs pemerintah pasti akan menjadi faktor persepsi kualitas layanan *e-Government* (Qutaishat, 2013).

Dimensi ini akan menjaga warga untuk memahami dan mengikuti prosedur yang telah dilakukan pada pelayanan yang dibutuhkannya. Selanjutnya, dimensi ini akan membuat warga tetap berhubungan dan menyarankan mereka untuk melakukan tindakan lebih lanjut. Dimensi personalia memberikan pilihan bahasa daripada bahasa resmi yang digunakan di negara tersebut (Alanezi dkk., 2011).

Menurut teori manajemen publik, pemerintah harus mencoba mengeksplorasi teknologi maju untuk meningkatkan daya tanggap warga terhadap kepentingan dan tuntutan dengan menyediakan layanan publik yang berorientasi pada warga dan hasil (Hood, 1995). Warga selalu mengharapkan tanggapan yang lebih cepat dan efektif dari pemerintah ketika mereka mengkomunikasikan pemikiran dan kebutuhan melalui situs pemerintah daripada menggunakan metode komunikasi lama. Mendengarkan suara warga merupakan persyaratan yang melekat dari pemerintah yang bertanggung jawab (Wang, 2014). Konsekuensinya, sejauh mana situs pemerintah memudahkan warga untuk mengekspresikan kebutuhan dan keinginan sipil mereka dan mendapatkan tanggapan akan memiliki pengaruh besar pada penilaian warga terhadap kualitas layanan situs tersebut (Putra, 2020).

Kepuasan warga secara parsial memediasi hubungan antara kualitas informasi atau kualitas layanan daring (tetapi bukan kualitas sistem) dan nilai yang dirasakan (Wang & Teo, 2020). Fitur situs web dibatasi untuk transaksional atau informasi interaktif publik. Interaksi transaksi yang kompleks dan kompleks tidak tersedia sebagai fitur, seperti sistem pembayaran secara daring. Secara umum, indeks pengungkapan rincian keuangan relatif lebih rendah dibandingkan indeks situs. Hal ini menunjukkan bahwa keterbukaan dan akuntabilitas keuangan publik dalam konteks Indonesia perlu didorong dan ditegakkan. Materi yang diperbarui umumnya relatif terlambat dan tidak mutakhir, salah satumasalah umum dengan penggunaan situs oleh otoritas lokal (Utama, 2020).

Beberapa strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas *e-Government* yang interaktif dan personalia dengan mengiklankan layanan aktual tersaji di situs mereka dan harus mendorong warga untuk menggunakan layanan daring (Alanezi dkk., 2012). Menurut Oktariana & Perdhani. (2016) terdapat enam komponen penting dalam suatu situs agar dapat dikatakan interaktif yaitu *user control*, *responsiveness*, *real time interactions*, *connectedness*, *personalization* atau *customization*, dan *playfulness*.

Salonen & Karjaluoto. (2016) mengusulkan konseptualisasi personalia situs interpolasi untuk diuji sebagai pelengkap potensial untuk pendekatan (ekstrapolasi) saat ini. Astuti dkk. (2019) mengusulkan tiga kebutuhan untuk meningkatkan interaksi pengunjung situs yaitu kebutuhan akan informasi, kebutuhan aktualisasi diri, dan kebutuhan eksistensi diri. Afrinda dkk. (2020) menggunakan konsep *user to system* untuk meningkatkan pengunjung situs melalui

## Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi *E-Government* di Indonesia

---

fitur situs. Oktariana & Perdhani. (2016) menyarankan agar staf yang dapat menjawab pertanyaan publik, informasi diperbarui setiap hari, dan mulai menambah fitur video yang diharapkan dapat membuat kunjungan berulang. Hasna. (2020) menggunakan aktivitas *Cyber PR Website* UMKM Sadewa Market ditujukan untuk meningkatkan interaktivitas antara Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dengan penggiat usaha mikro kecil dan menengah. Farhatiningsih. (2018) dan Dunan. (2020) menyarankan untuk menggunakan aplikasi media sosial untuk meningkatkan interaksi. Koagouw & Lotulung. (2022) menemukan rendahnya interaktivitas antara pengelola dengan pengguna situs Pemerintah Kabupaten Toraja Utara. Menurut Mayangsari & Wardani. (2019) situs dirancang juga dengan fitur komunikasi daring untuk meningkatkan interaktivitas antara pengguna dan pengelola situs.

### Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan tingkat informasi yang diberikan dengan standar akurat, aktual, dan sesuai (Loiacono dkk., 2002). Kualitas informasi menggambarkan kemampuan situs web pemerintah untuk menyediakan informasi yang tepat waktu, akurat, komprehensif, ringkas, dan relevan sesuai dengan kebutuhan warga (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Menurut Oni dkk. (2016) penyediaan informasi merupakan fungsi dasar situs pemerintah sementara penyediaan transaksi daring seperti pendaftaran pengunduhan formulir, reservasi layanan, dan interaksi daring dengan warga berfungsi sebagai platform utama di mana badan publik mengubah susunan hubungan mereka dengan warga negara, bisnis, dan pemerintah lainnya. Kualitas informasi menurut Haryani. (2016) meliputi penggunaan warna, grafis dan ukuran halaman situs yang tepat.

Menurut Widodo. (2016) dan Andhika. (2016) indikator kualitas informasi dapat dilihat pada penyediaan informasi yang cukup jelas, dapat dipercaya, *up to date*, relevan, mudah dibaca dan dipahami, rinci, menyajikan, dan sesuai. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan dimensi penting untuk website instansi pemerintah (Lim & Tang, 2007). Layanan kepada masyarakat yang didefinisikan sebagai tanggapan terhadap pertanyaan, komentar, dan umpan balik warga negara membutuhkan lebih dari satu interaksi (Loiacono dkk., 2002; Wolfenbarger & Gilly, 2003). Bantuan (tanggapan masalah) juga disorot sebagai karakteristik situs web *e-Government* yang relevan (Welch dkk., 2005).

Ada konsensus umum di kalangan akademisi bahwa kualitas layanan adalah konsep yang sulit dipahami, mendefinisikan konstruk dan mengungkap antesedennya mirip dengan memukul target yang bergerak (Tan dkk., 2010). Kejelasan informasi di situs internet merupakan dimensi penting yang mempengaruhi apakah seseorang akan terus menggunakan situs tersebut. Ketersediaan, kejelasan, dan kelengkapan informasi harus dipertimbangkan (Koufaris, 2002) dan dipandang sebagai cara untuk meningkatkan niat warga mengunjungi situs tersebut di masa mendatang (Lynch & Ariely, 2000).

Kualitas sistem mengacu pada pengaturan atribut fisik situs web pemerintah yang ramah pengguna, seperti kegunaan, desain situs web, kemampuan navigasi, dan modul operasi (Omar dkk., 2011). Blut. (2016) mengklaim bahwa kualitas sistem adalah penentu pertama kualitas layanan *e-Government* dan signifikansi utama selama tahap awal penyampaian layanan daring, dan bahwa persepsi warga terhadap kualitas layanan *e-Government* selalu dimulai dengan penilaian visual terhadap kualitas layanan. sistem situs pemerintah. Berbagai penelitian telah memberikan bukti empiris untuk peran penting yang dimainkan kualitas sistem dalam kualitas layanan keseluruhan situs web pemerintah (Lindgren & Jansson, 2013).

Kualitas informasi yang disampaikan tidak terlepas dari bahasa yang dimengerti oleh masyarakat Indonesia. Terlebih lagi setiap provinsi yang memiliki beragam bahasa seharusnya disurvei terlebih dahulu oleh Pemerintah. Menurut Oni dkk. (2016) pemerintah dapat memberikan berbagai versi situs Pemerintah sesuai dengan bahasa daerah masing-masing.

## Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi *E-Government* di Indonesia

---

Sehingga, warga yang tidak dapat menggunakan bahasa Indonesia dengan baik dan benar masih dapat menggunakan *e-Government* sesuai keperluannya. Karena sebagian besar warga tidak terbiasa dengan tugas-tugas administratif, memberi mereka informasi yang berguna dan menjelaskan prosedur yang diperlukan untuk melakukan transaksi adalah hal yang paling penting (Grimsley & Meehan, 2007).

Studi yang dilakukan di Kota Surabaya, informasi yang berkaitan dengan pelayanan dan pengelolaan pemerintahan daerah tersedia secara lengkap dan rapi, tidak hanya informasi yang bersifat wajib, tetapi juga bersifat sukarela. Merujuk pada hasil uji hipotesis, dipastikan bahwa hal tersebut dipengaruhi oleh kualitas pelaporan keuangan yang baik dan kinerja (akuntabilitas) Pemerintah Kota Surabaya. Bahkan pada tahun 2017 kota Surabaya mendapatkan penghargaan dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi sebagai kota yang meraih peringkat A dalam hal keterbukaan informasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik akuntabilitas pemerintah daerah maka semakin baik pula transparansi (Sofyani dkk., 2020). Menurut studi yang dilakukan oleh Mooduto dkk. (2018) kualitas *e-Government* meningkatkan kepuasan bagi masyarakat Sumatera Barat dan relevan bagi Pemerintah Indonesia. Situs pemerintah Kabupaten Bengkalis sudah memenuhi kualitas informasi yang baik walaupun masih ada kekurangan seperti adanya tautan (*link*) ke halaman kosong, sebagian penanggalan informasi yang belum tercantum, dan belum adanya jaminan kualitas jaringan untuk memastikan ketersediaan informasi (Damanik & Purwaningsih, 2017). Aprianty. (2016) menyarankan untuk meningkatkan interaksi, komunikasi dan relasi baik antar instansi pemerintah, serta sosialisasi kepada masyarakat dalam hal kualitas informasi. Romayah dkk. (2015) memprioritaskan atribut yang kekinian (*up to date*) dan tepat waktu saat dibutuhkan. kualitas informasi Pemerintah Kota Bitung sudah cukup baik. Menurut Kambey & Sitokdana. (2020) beberapa kekurangan yang ditemukan pada umumnya disebabkan oleh tautan yang *error* atau menuju ke halaman kosong sehingga diberikan rekomendasi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas informasi. Pemerintah Kota Bitung harus selalu meningkatkan keakuratan penyajian informasi; konsisten dalam menyajikan informasi dengan menampilkan informasi yang terdahulu; pastikan bahwa data selalu lengkap dan jelas; pastikan adanya pemberitahuan terdahulu ketika *maintenance*, hadirkan nilai tambah untuk menarik minat publik dan menjadikan situs web <https://bitungkota.go.id/> sebagai media utama layanan informasi masyarakat Kota Bitung.

### Kemudahan Akses

Situs merupakan sebuah media elektronik penyampai informasi yang diakses melalui internet, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya (Fauzi dkk., 2017). Kemudahan akses dimaknai sebagai sejauh mana calon pengguna dalam mengharapkan akses yang mudah dijangkau (Davis dkk., 1989) beroperasi secara normal dan konsisten, dengan masalah yang muncul diselesaikan secara tepat waktu (Papadomichelaki & Mentzas, 2009).

Studi sebelumnya telah menemukan bahwa banyak situs pemerintah gagal memperbarui informasi secara tepat waktu, bahkan di negara-negara dengan tingkat pengembangan *e-Government* yang tinggi (Qutaishat, 2013). Ini mencerminkan penilaian warga terhadap kinerja situs pemerintah dalam memberikan layanan yang mereka butuhkan dengan benar dan tepat waktu (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Kemudahan akses dipengaruhi oleh desain dan organisasi situs secara keseluruhan (Novak dkk., 2000). Pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang keterbukaan informasi publik terus berupaya agar semua badan publik dapat memberikan kemudahan terhadap akses informasi (Baharuddin, 2020). Sebuah situs yang baik harus dapat diakses dengan mudah dengan waktu menampilkan halaman yang cepat agar pengguna dapat dengan segera mendapatkan hal yang dibutuhkan. Jika situs yang diakses

## Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi *E-Government* di Indonesia

---

lambat, maka akan menjadikan pengguna terlalu lama menunggu dalam mendapatkan informasi (Maulana dkk., 2020) dan tidak ingin kembali lagi ke situs tersebut karena pengalaman yang buruk. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan dimensi penting dalam menilai kualitas situs (Thomas & Streib, 2003).

Parasuraman dkk. (2005) merenungkan kemudahan akses sebagai kontributor penting untuk kualitas layanan daring karena fungsi teknis situs yang benar secara langsung menentukan keberhasilan penyediaan layanan, dan setiap gangguan akan menurunkan efisiensi layanan dan sangat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna. Dalam domain *e-Government*, khususnya untuk layanan transaksional di situs web pemerintah, pentingnya keandalan dalam menjelaskan persepsi warga tentang kualitas layanan telah divalidasi oleh bukti empiris dalam literatur yang ada (Osman dkk., 2014).

Jangan bingung dengan kualitas sistem, yang mencakup atribut fisik yang berkaitan dengan bagaimana sistem *e-Government* beroperasi dan seberapa mudah warga dapat menggunakannya. Salah satu tujuan penting dari *e-Government* adalah menyediakan layanan publik yang lebih inklusif bagi seluruh penduduk (Papadomichelaki & Mentzas, 2009). Oleh karena itu, seberapa baik situs web pemerintah memastikan tidak ada segmen publik yang dikecualikan dari keuntungan layanan elektronik publik harus dianggap sebagai elemen penting dalam pemahaman kita tentang kualitas layanan (Brebner & Parkinson, 2006). Kepemimpinan merupakan pendorong utama dalam kolaborasi sehingga mendukung kepercayaan dan komunikasi diantara pengusaha dan perwakilan badan public untuk menerima umpan balik kritis para pemangku kepentingan harus terus berkomunikasi satu sama lain (Mochamad Hanafi, 2022).

Kualitas *e-Government* jasa memiliki hubungan yang positif dan pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas yang dirasakan dari pengguna saat menggunakan layanan situs untuk mencari informasi yang cepat dan mudah diperoleh (Durachman dkk., 2020). Menurut Wiratmo dkk. (2017) kemudahan akses situs pemerintah di Indonesia sebagian besar sudah baik di mana ketika klik menu isinya tampil dalam hitungan detik.

Pemerintah Kabupaten Luwu Utara menggunakan teknologi atau jejaring daring berbasis situs untuk meningkatkan kemudahan akses website (Baharuddin, 2020). Tampilan website Kota Surabaya cukup sederhana namun lengkap dan mudah diakses (Wiratmo dkk., 2017). Tampilan yang lebih sederhana mempermudah mengakses situs karena tidak memerlukan perangkat dengan spesifikasi khusus (Wiratmo dkk., 2017). Adibowo & Putri. (2016) menyarankan akan adanya peningkatan kerjasama dengan mitra *sister city*, begitu juga dengan *sister city* melalui koordinasi, *sharing data* dan penyediaan informasi secara daring agar mudah diakses oleh publik. Maulana dkk. (2020) menyarankan untuk menggunakan format gambar yang tepat seperti format JPEG 2000, JPEG XR, dan WebP, menyesuaikan dimensi/ukuran dari gambar yang akan ditampilkan di website, menggunakan alat/*software* kompresi gambar untuk memampatkan gambar sebelum diunggah, pengaturan gambar dari sisi *programming* seperti pengaturan di kode CSS dan Javascript agar gambar dapat dimuat lebih optimal.

### Privasi dan keamanan

Keamanan dan Privasi merupakan garansi keamanan data dalam operasional sistem informasi untuk memastikan integritas data dan privasi (Pamungkas dkk., 2020). Hanya sedikit hal yang bisa dilakukan di zaman modern tanpa melibatkan pengumpulan, penukaran, pembuatan atau pengaksesan informasi (Nurrokhmah, 2016). Dimensi privasi dan keamanan mengacu pada keamanan dan perlindungan pribadi informasi yang disediakan oleh warga dan orang lain di situs pemerintah (Alanezi dkk., 2012). Pemerintah Indonesia melindungi data pribadi melalui Pasal Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Undang-Undang Nomor 36

**Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi E-Government di Indonesia**

---

Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 (Iswandari, 2022).

Peraturan privasi dan keamanan merupakan tantangan utama untuk privasi rekayasa dan keamanan dalam sistem perangkat lunak (Olukoya, 2022). Menurut Hooda dkk. (2022) kepercayaan pada *e-Government* merupakan inti niat pengguna untuk menggunakan dan penggunaan aktual dari sistem *e-Government*. Keamanan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana situs web pemerintah melindungi dirinya dari serangan oleh individu yang tidak berwenang (Tan dkk., 2013). Seperti yang diharapkan, sejauh menyangkut layanan publik secara daring, keamanan merupakan kepentingan pertama bagi warga negara, terutama ketika berhadapan dengan layanan publik yang melibatkan privasi pribadi dan transaksi keuangan (Blut, 2016). Menurut Iswandari. (2022) hingga saat ini pemerintah Indonesia belum memiliki standar yang baku untuk perlindungan data pribadi bagi setiap pengguna pelayanan pemerintah berbasis elektronik ini. Padahal tidak sedikit pelayanan pemerintah berbasis elektronik yang disediakan bekerjasama dengan pihak swasta. Oleh sebab itu, *e-Government* mengalami kesulitan perkembangan karena salah satu faktornya yaitu kurangnya mendapat kepercayaan dari masyarakat penggunaannya terutama terkait dengan hal keamanan data pribadi setiap pengguna *e-Government* sehingga berimplikasi pada terhambatnya reformasi birokrasi di Indonesia.

Sangat penting bagi portal dan situs pemerintah untuk memaksimalkan keamanan dan privasi untuk mencegah peretasan dan penyalahgunaan. Setiap orang yang memperoleh informasi pribadi dari warga dapat menimbulkan banyak masalah dapat menggunakan informasi ini untuk merugikan warga (Alanezi dkk., 2012). Menurut Lin dkk. (2022) perlindungan privasi data sebagian besar bergantung pada pengaturan mandiri situs dan platform.

Ancaman terhadap keamanan sistem dapat diatasi apabila dalam pengoperasian keamanan sistem selalu dipantau (Yuswanto & Wibowo, 2020).

Pelanggaran keamanan di situs web pemerintah, baik kebocoran informasi, kerugian finansial, atau serangan jahat, tidak hanya membuat masyarakat enggan menggunakan layanan publik daring tetapi juga meningkatkan ketidakpuasan warga terhadap kualitas layanan sistem *e-Government* (Tassabehji dkk., 2007). Konsisten dengan argumen ini, penelitian sebelumnya juga mengamati bahwa persepsi warga tentang keamanan situs pemerintah merupakan variabel antededen penting untuk penerimaan *e-Government*, serta prediktor penting kualitas layanan *e-Government* (Hu dkk., 2014).

Menurut Gustomy. (2018) pemerintah Kota Malang melakukan antisipasi pencegahan pencurian data oleh hacker dengan menggunakan model penyimpanan data secara cloud system, pemasangan Firewall, dan membuat standar operasional pekerjaan. Agar keamanan sistem lebih terjamin maka perlu menggunakan *password* dan pergantian *password* secara berkala agar sistem ini tidak mudah dirusak oleh orang lain (Fatmawati dkk., 2016). Keamanan data diri/identitas pihak-pihak yang terlibat dalam praktik *cyber notary* dengan cara dengan pengisian formulir akses data bagi Notaris dan pemberian kode/barcode pada akta elektronik yang dihasilkan bertujuan salam menjamin kepastian hukum, kemanfaatan serta keadilan khususnya untuk pihak yang melakukan praktik *cyber notary* memiliki payung hukum yang jelas (Wijayanti & Ariawan, 2021; Iswandari, 2022). Aboobucker & Bao. (2018) menyarankan untuk meningkatkan masalah keamanan dan privasi dengan menawarkan beberapa bentuk jaminan privasi, seperti segel privasi dan kebijakan privasi kepada pengguna. Mulyono dkk. (2018) menyarankan untuk mengoptimalkan manajemen resiko dan ketaatan, manajemen akses dan identitas, Integritas layanan, integritas klien, dan proteksi informasi.

## Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi E-Government di Indonesia

---

### 5. Kesimpulan

Studi ini menitik beratkan pada perkembangan dan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Keterlibatan e-Government sebagai media pemanjang tangan pemerintah dalam melayani masyarakat perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara tertulis pada studi ini. Pembuatan diagram strengthness, weakness, opportunity, dan threatness (SWOT). Secara umum, faktor utama yang digunakan untuk membuat atribut di diagram SWOT meliputi faktor sumber daya manusia, infrastruktur, dan geografis. Namun, studi ini memiliki kelemahan yaitu mengenai kualitas pelayanan berdasarkan waktu. Kualitas e-Government seharusnya bersifat up to date begitu juga dengan laporan evaluasi hariannya. Sehingga, penulis tidak menyarankan untuk menggunakan data saat ini untuk kedepannya karena sudah dirasa tidak relevan lagi.

Namun, dari sini kita bisa melihat peluang mengenai pembuatan studi tahunan mengenai tema yang sama dengan studi ini. Sehingga, dapat dikatakan bahwa studi yang relevan untuk digunakan sebagai referensi harus terbaru dan relevan bagi masyarakat. Meskipun e-Government bukan fenomena baru, ini merupakan topik yang relatif terabaikan dalam studi pelayanan publik di Indonesia. Dari literatur e-government, kami mengeksplorasi dan mengidentifikasi untuk bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dalam kerangka ini, artikel ini mengkaji berbagai sumber untuk membuat kerangka kelemahan, kekuatan, ancaman, dan kelebihan dan menjelaskan dimensi untuk perbaikan kualitas pelayanan e-Government di Indonesia

### Referensi

1. Adibowo, R., & Putri, S. O. (2016). Penerapan E-Government Dalam Paradiplomasi Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(2).
2. Adnan, M., Ghazali, M., & Othman, N. Z. S. (2022). e-Participation within the Context of e-Government Initiatives: A comprehensive systematic review. *Telematics and Informatics Reports*, 100015.
3. Afrinda, R. A. A., Irawan, B., & Boer, K. M. (2020). Interaktivitas Website Belimbing. Id Sebagai Media Komunikasi Dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang. *eJournal Ilmu Komun*, 8(1), 88-102.
4. Afrizal, D. (2020). E-Government Service Review In Dumai City Indonesia. *Jurnal Niara*, 13(1), 260-267.
5. Alanezi, M. A., Mahmood, A. K., & Basri, S. (2011). Conceptual model for measuring e-government service quality. *IEEE Conference on Open Systems* (pp. 411-416). IEEE.
6. Alanezi, M. A., Mahmood, A. K., & Basri, S. (2012). E-government service quality: A qualitative evaluation in the case of Saudi Arabia. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 54(1), 1-20.
7. Al-Besher, A., & Kumar, K. (2022). Use of artificial intelligence to enhance e-government services. *Measurement: Sensors*, 24, 100484.
8. 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.
9. Alshibly, H., & Chiong, R. (2015). Customer empowerment: Does it influence electronic government success? A citizen-centric perspective. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(6), 393-404.
10. Andhika, Y. K. P. (2016). Penilaian Situs E-Government Dengan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknik Industri*, 17(2), 92-100.

**Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi E-Government di Indonesia**

11. Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589-1602.
12. Aritonang, D. M. (2017). The impact of e-government system on public service quality in Indonesia. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(35), 99-111.
13. Astuti, B. W., & Aritonang, B. M. (2019). Interaktivitas Radio Suara Surabaya: Penggunaan, Fungsi, Dan Model Interaktivitas. *Jurnal Riset Komunikasi*, 2(1), 38-50.
14. Baharuddin, T. (2020). Keterbukaan Informasi Publik: Studi Pada Keberhasilan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara 2019. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 2(2), 151-163.
15. Blut, M. (2016). E-service quality: development of a hierarchical model. *Journal of Retailing*, 92(4), 500-517.
16. Brebner, M. & Parkinson, M. (2006). The accessibility of New Zealand public library Web sites to people who are blind or vision impaired. In LIANZA Conference, Wellington, New Zealand.
17. Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 21(2), 151-164.
18. Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management science*, 35(8), 982-1003.
19. Dunan, A. (2020). Komunikasi Pemerintah di Era Digital: Hubungan Masyarakat dan Demokrasi Government Communications in Digital Era: Public Relation and Democracy. *Jurnal Pekommas*, 5(1), 73-82.
20. Durachman, Y., Harahap, D., Rodoni, A., Bakti, A. M. F., & Mansoer, M. (2020, October). Analysis of Factors That Affect The Quality of E-Government Services: A Case Study in Ombudsman of the Republic of Indonesia. In *2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)* (pp. 1-7). IEEE.
21. Farhatiningsih, L. (2018). Optimalisasi Penggunaan Instagram dalam Praktik Kehumasan Pemerintah. *Diakom*, 1(1), 278575.
22. Farida, I., Setiawan, R., Maryatmi, A. S., & Juwita, M. N. (2020). The Implementation of E-Government in the Industrial Revolution Era 4.0 in Indonesia. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 3, 340-346.
23. Fatmawati, R., Irviani, E. S., Rachman, I. P., Anggie, A., & Kristina, M. (2016). Tata Kelola Teknologi Informasi Sebagai Implementasi E-Government Pada Kabupaten Pemekaran Untuk Meningkatkan Potensi Daerah (Studi: Kabupaten Pringsewu Lampung). *Proseding Senapati*, 1(1).
24. Fauzi, L. M., Ajizah, S. N., Kurnia, D., & Yulianti, S. (2017). Efektivitas E-government Melalui Banserv Pada Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 1(2), 34-51.
25. Glassey, O., & Glassey, O. F. (2005). A proximity indicator for e-government: The smallest number of clicks. *Journal of e-Government*, 1(4), 5-20.
26. Grimsley, M., & Meehan, A. (2007). e-Government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust. *European Journal of Information Systems*, 16(2), 134-148.
27. Gustomy, R. (2018). Menguji Sistem E-Government Kota Malang Menuju Smart City. *Interaktif: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1), 61-83.
28. Hardjaloka, L. (2014). Studi penerapan e-government di indonesia dan negara lainnya sebagai solusi pemberantasan korupsi di sektor publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 435-452.
29. Haryani, P. (2016). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pemerintah Kota Yogyakarta Dengan Metode E-GovQual Modifikasi. Simposium Nasional RAPI XV, 379-386.

**Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi E-Government di Indonesia**

- 
30. Hasna, S. (2020). Cyber Public Relations Sadewa Market dan Interaktivitas Penggiat UMKM di Jawa Tengah. *Tuturlogi: Journal of Southeast Asian Communication*, 1(3), 205-219.
  31. Hood, C. (1995). The “new public management” in the 1980s: Variations on a theme. *Accounting, organizations and society*, 20(2-3), 93-109.
  32. Hooda, A., Gupta, P., Jeyaraj, A., Giannakis, M., & Dwivedi, Y. K. (2022). The effects of trust on behavioral intention and use behavior within e-government contexts. *International Journal of Information Management*, 67, 102553.
  33. Hu, G., Pan, W., Lin, H., Kang, K., & Best, M. L. (2014). Study on the framework of e-government services capability: An empirical investigation. *Social Science Computer Review*, 32(1), 56-73.
  34. Iswandari, B. A. (2022). Jaminan Keamanan Data Pribadi Warga Negara Dalam Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government). *Dharmasisya*, 2(1), 6.
  35. Kambey, D. J. F., & Sitokdana, M. (2020, February). Evaluasi Kualitas Informasi Situs Web Pemerintah Kota Bitung. In *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)* (Vol. 1, No. 1, pp. 7-12).
  36. Khairunnisa, M., & Yadi, I. Z. (2022). Analisis Penerapan E-Government Pada Program Bantuan Non-Tunai Di Aplikasi E-Warong Dengan Metode Swot Di Kecamatan Tanjung Lubuk Kabupaten Oki. *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*, 4(2), 11-24.
  37. Koagouw, F. V. A., & Lotulung, L. J. H. (2022). Penerapan Cyber Public Relations Melalui Pengelolaan Website Pemerintah Kabupaten Toraja Utara. *Acta Diurna Komunikasi*, 4(1).
  38. Koufaris, M. (2002). Applying the technology acceptance model and flow theory to online consumer behavior. *Information systems research*, 13(2), 205-223.
  39. Kruikemeier, S., van Noort, G., Vliegthart, R., & de Vreese, C. H. (2013). Getting closer: The effects of personalized and interactive online political communication. *European Journal of Communication*, 28(1), 53–66.
  40. Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2017). E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 170-181.
  41. Kurniawan, T. (2006). Hambatan dan Tantangan dalam mewujudkan Good Governance melalui penerapan e-Government di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Sistem Informasi*, 194-197.
  42. Lambillotte, L., Magrofuoco, N., Poncin, I., & Vanderdonckt, J. (2022). Enhancing playful customer experience with personalization. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 68, 103017.
  43. Lim, J. H., & Tang, S. Y. (2008). Urban e-government initiatives and environmental decision performance in Korea. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(1), 109-138.
  44. Lin, X., Liu, H., Li, Z., Xiong, G., & Gou, G. (2022). Privacy protection of China’s top websites: A Multi-layer privacy measurement via network behaviours and privacy policies. *Computers & Security*, 114, 102606.
  45. Lindgren, I., & Jansson, G. (2013). Electronic services in the public sector: A conceptual framework. *Government Information Quarterly*, 30(2), 163-172.
  46. Loiacono, E. T., Watson, R. T., & Goodhue, D. L. (2002). WebQual: A measure of website quality. *Marketing theory and applications*, 13(3), 432-438.
  47. Lynch Jr, J. G., & Ariely, D. (2000). Wine online: Search costs affect competition on price, quality, and distribution. *Marketing science*, 19(1), 83-103.
  48. Masyhur, F. (2016). Implementasi Strategi E-Government Kota Parepare menggunakan Model Cassidy dan Dimensi Peningkatan E-Government Indonesia (PeGI). *J. Penelit. Komun. dan Opini Publik*, 20(2), 111-122.

**Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi E-Government di Indonesia**

- 
49. Maulana, M. R., Susanto, E. B., & Binabar, S. W. (2020). Analisa Performa Website Pemerintah Kabupaten Batang. *IC-Tech*, 15(1).
  50. Mayangsari, S. A., & Wardani, K. K. (2019). Desain Website Dinas Budaya dan Pariwisata Kota Malang. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 8(1), 91-95.
  51. Mooduto, H. A., Napitupulu, D., & Hidayat, R. (2018, July). Is E-Government Service Quality (e-GovQual) Model Still Relevant? A Study in the context of Indonesian Government. *International Conference on Computer Science and Information Technology (CSIT)* (pp. 155-160). IEEE.
  52. Mochamad Hanafi, (2022). Pengembangan Pariwisata Melalui Collaborative Governance Di Kabupaten Magelang. Vol. 19 No. 1 Februari 2022, Hal. 1-17 *Jurnal Efisiensi :Kajian Ilmu Administrasi*
  53. Mulyono, T., Devani, F. T., Puspitaningrum, E. A., Putri, V. Q., & Sabtiana, R. (2018). E-Government Berbasis Cloud Computing Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Tike*, 1(1), 7-14.
  54. Nasution, D. A. D., Ramadhan, P. R., Batubara, S. S., Syah, D. H., & Alpi, M. F. (2020). Identifikasi Strategi Keberhasilan Layanan E-Government Di Kota Medan. *Paedagogia: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Kependidikan*, 11(2), 106-112.
  55. Neviyan, Roro A N Wardhani, & Siti L Maulida. (2021) Eksplorasi Terhadap Lingkungan, Budaya Kerja, Dan Kinerja Tenaga Kependidikan. Vol. 18 No. 2, Agustus 2021, Hal. 142-153 *Jurnal Efisiensi :Kajian Ilmu Administrasi*
  56. Ng, Suwandi and Daromes, Fransiskus E. (2016) "Peran Kemampuan Manajerial sebagai Mekanisme Peningkatan Kualitas Laba dan Nilai Perusahaan," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*: Vol. 13: Iss. 2, Article 4.doi: 10.21002/jaki.2016.10
  57. Novak, T. P., Hoffman, D. L., & Yung, Y. F. (2000). Measuring the customer experience in online environments: A structural modeling approach. *Marketing science*, 19(1), 22-42.
  58. Nugraheny, D., & Retnowati, N. D. (2021). Sistem Informasi Strategis Terhadap E-Government Guna Peningkatan Masyarakat Informasi. *In Seri Prosiding Seminar Nasional Dinamika Informatika* (Vol. 5, No. 1).
  59. Nugroho, R. A., & Purbokusumo, Y. (2020). E-Government Readiness: Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government di Indonesia (E-Government Readiness: Main Actor Readiness Assessment for E-Government Application in Indonesia). *JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi)*, 22(1), 1-17.
  60. Nurrokhmah, L. E. (2016). Perlindungan Hukum Atas Privasi Informasi Pribadi Pegawai Dalam Penyelenggaraan E-Government Di Indonesia. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 11(1), 76-86.
  61. Oktariana, P., & Perdhani, N. (2016). Interaktivitas Website di Biro Humas dan Protokol Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 7(1), 69-81.
  62. Olukoya, O. (2022). Assessing frameworks for eliciting privacy & security requirements from laws and regulations. *Computers & Security*, 117, 102697.
  63. Omar, K., Scheepers, H., & Stockdale, R. (2011). eGovernment service quality assessed through the public value lens. In *International Conference on Electronic Government* (pp. 431-440). Springer, Berlin, Heidelberg.
  64. Oni, A., Okunoye, A., & Mbarika, V. (2016). Evaluation of E Government Implementation: The Case of State Government Websites in Nigeria. *Electronic Journal of e-Government*, 14(1), pp48-59.
  65. Osman, I. H., Anouze, A. L., Irani, Z., Al-Ayoubi, B., Lee, H., Balci, A., Medeni, T. D, & Weerakkody, V. (2014). COBRA framework to evaluate e-government services: A citizen-centric perspective. *Government information quarterly*, 31(2), 243-256.
  66. Palmer, J. W. (2002). Web site usability, design, and performance metrics. *Information systems research*, 13(2), 151-167.

**Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi E-Government di Indonesia**

- 
67. Pamungkas, A. R., Nugroho, L. E., & Sulisty, S. (2020). Evaluasi Faktor Kegagalan Sistem Informasi Pada Kesiapan Penerapan E-Government: Studi Literatur. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 3(3), 143-152.
  68. Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). A multiple-item scale for assessing e-government service quality. In *International conference on electronic government* (pp. 163-175). Springer, Berlin, Heidelberg.
  69. Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), 98-109.
  70. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.
  71. Putra, I. G. N. (2020). Media Sosial Dan Interaktivitas Dalam Dunia Public Relations. *Jurnal Bisnis Terapan*, 4(1), 1-12.
  72. Qutaishat, F. T. (2013). Users' perceptions towards website quality and its effect on intention to use e-government services in Jordan. *International Business Research*, 6(1), 97.
  73. Romayah, S., Suroso, A. I., & Ramadhan, A. (2015). Evaluasi Implementasi E-government di Instansi XYZ. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(4), 612-620.
  74. Rudy, R., & Prasetya, A. M. (2018). Swot Analysis and Tows Matrix E-Government on Tana Tidung City of Kalimantan Utara. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 3(1), 46-51.
  75. Sabani, A., Deng, H., & Thai, V. (2018). A conceptual framework for the adoption of e-government in Indonesia. In *Proceedings of the Proceedings of the 29th Australasian Conference on Information Systems (ACIS)*.
  76. Sabani, A., Deng, H., & Thai, V. (2019). Evaluating the development of E-government in Indonesia. In *Proceedings of the 2nd International Conference on Software Engineering and Information Management* (pp. 254-258).
  77. Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G. (2015). Kajian Konsep dan Kondisi E-Government di Indonesia. *Jupiter*, 1(1).
  78. Siswanto & Andri Kurniawan (2022), Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus Dan Kualitas Layanan Keuangan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Jurnal Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi Edisi Agustus 2022, Volume 19, Nomor 2, ISSN 1412-1131, e-ISSN 2528-5750, Halaman 125-13
  79. Sitokdana, M. N., & Winarno, W. W. (2015). Rencana Strategis E-Government di Provinsi Papua. *Seminar Nasional Teknomedia Online*, 3(1), 3-4.
  80. Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1735690.
  81. Sosiawan, E. A. (2015, June). Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 5).
  82. Sufianti, E. (2007). Aplikasi e-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Beberapa Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 4(4), 03.
  83. Tan, C. W., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. (2010). Understanding the antecedents and consequences of e-Government service quality: transactional frequency as a moderator of citizens' quality perceptions. *European Conference on Information Systems (ECIS)*, 1-12.
  84. Tan, C. W., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. T. (2013). IT-mediated customer service content and delivery in electronic governments: An empirical investigation of the antecedents of service quality. *MIS quarterly*, 77-109.
  85. Tassabehji, R., Elliman, T., & Mellor, J. (2007). Generating citizen trust in e-government security: Challenging perceptions. *International Journal of Cases on Electronic Commerce (IJCEC)*, 3(3), 1-17.

**Perbaikan Kualitas Pada Layanan Dengan Diagram Swot Dan Dimensi E-Government di Indonesia**

---

86. Thomas, J. C., & Streib, G. (2003). The new face of government: citizen-initiated contacts in the era of E-Government. *Journal of public administration research and theory*, 13(1), 83-102.
87. Utama, A. G. S. (2020). The implementation of e-government in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 9(7), 190-196.
88. Wahyuningsih, D., & Purnomo, E. P. (2020). Studi Komparasi: Penerapan E-Government di Korea Selatan dan Indonesia. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(2), 37.
89. Wang, C., & Teo, T. S. (2020). Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China. *International Journal of Information Management*, 52, 102076.
90. Wang, F. (2014). Explaining the low utilization of government websites: Using a grounded theory approach. *Government Information Quarterly*, 31(4), 610-621.
91. Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of public administration research and theory*, 15(3), 371-391.
92. Widodo, N. (2016). Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 227-235.
93. Wijaya, J. H., Yunanto, S. E., Setyowati, Y., & Supardal, S. (2022). E-partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan E-government di Indonesia Tahun 2003-2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 3(1), 37-53.
94. Wijayanti, A. A., & Ariawan, I. G. K. (2021). Upaya Perlindungan Terhadap Identitas Para Pihak Dalam Praktik Cyber Notary. *Acta Comitatus: Jurnal Hukum Kenotariatan*, 6(03), 679-695.
95. Wolfenbarger, M., & Gilly, M. C. (2003). eTailQ: dimensionalizing, measuring and predictingetail quality. *Journal of retailing*, 79(3), 183-198.
96. Yamin, M., Darmawan, A. B., Zayzda, N. A., & Ash-Shafikh, M. (2019). Analisis Open Government dan e-Government di Indonesia Berdasarkan Kerangka Kerja SDGs: Studi Kasus Desa Melung, Kabupaten Banyumas. *Jurnal Hubungan Internasional*, 7(2), 133-143.
97. Yuswanto, A., & Wibowo, B. (2020). Pembangunan Pusat Pengendalian Operasional Keamanan Informasi (Pusdalops Kami) guna Meningkatkan Pelayanan E-Gov dari Ancaman Kejahatan Siber. *Jurnal Format*, 9(2), 118 -124