



Identifikasi Dimensi *E-GovQual* Yang Harus Digunakan dalam Penelitian *E-Government: Literatur Review*

Dendy Iman Lesmana

Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Sebelas April

Alamat: Jl. Angrek Situ No.19, Situ, Kec. Sumedang Utara, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45323

Korespondensi penulis: a22100028@mhs.stmik-sumedang.ac.id

Abstract. *This study aims to identify the main dimensions in the e-GovQual model that are most relevant for use in evaluating e-Government services in Indonesia. The study was conducted through a systematic literature review method on ten national scientific articles published between 2018 and 2023. The articles were reviewed based on the use of e-GovQual dimensions in the context of implementing digital-based public services. The results of the analysis show five main dimensions that are most often used, namely Efficiency, Reliability, Responsiveness, Citizen Support, and Security. These findings are expected to be the basis for standardizing e-GovQual dimensions and contributing to the development of a more consistent and comprehensive digital public service quality evaluation framework.*

Keywords: *e-Government, e-GovQual, service dimensions, public service quality, systematic literature review*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi utama dalam model e-GovQual yang paling relevan untuk digunakan dalam evaluasi layanan e-Government di Indonesia. Penelitian dilakukan melalui metode systematic literature review terhadap sepuluh artikel ilmiah nasional yang dipublikasikan antara tahun 2018 hingga 2023. Artikel-artikel tersebut dikaji berdasarkan penggunaan dimensi e-GovQual dalam konteks implementasi layanan publik berbasis digital. Hasil analisis menunjukkan lima dimensi utama yang paling sering digunakan, yaitu Efficiency, Reliability, Responsiveness, Citizen Support, dan Security. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pembakuan dimensi e-GovQual serta memberikan kontribusi dalam pengembangan kerangka evaluasi kualitas layanan publik digital yang lebih konsisten dan komprehensif.

Kata kunci: e-Government, e-GovQual, dimensi layanan, kualitas layanan publik, systematic literature review

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital telah membawa perubahan fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama melalui pengembangan konsep e-Government. Pemerintah di seluruh dunia, termasuk Indonesia, memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi layanan publik. Sejalan dengan itu, pengukuran kualitas layanan e-Government menjadi aspek yang sangat krusial guna memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Kurniawan et al., 2021). Salah satu pendekatan evaluasi yang banyak digunakan adalah e-GovQual. Model ini dikembangkan dengan mengadaptasi model ServQual ke dalam konteks layanan digital pemerintahan (Safitri et al., 2021). Namun, implementasi e-GovQual di berbagai studi menunjukkan variasi yang signifikan dalam pemilihan dimensi. Beberapa studi mengadopsi seluruh dimensi asli, sementara lainnya melakukan modifikasi atau penambahan dimensi sesuai dengan konteks lokal. Variasi ini menimbulkan tantangan dalam komparasi hasil penelitian dan konsistensi pengukuran.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian: “Dimensi e-GovQual apa saja yang harus digunakan dalam penelitian e-Government?” Dengan menggunakan metode systematic literature review, studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi inti yang paling sering digunakan dan direkomendasikan dalam penelitian evaluasi layanan e-Government di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

Model e-GovQual merupakan salah satu pendekatan evaluasi yang banyak digunakan untuk menilai kualitas layanan publik digital atau e-Government. Model ini merupakan adaptasi dari kerangka ServQual untuk menilai layanan konvensional. Dalam konteks pemerintahan digital, e-GovQual berfungsi untuk mengukur kesesuaian antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan melalui platform digital (Dela Handayani | I Ketut Adi Purnawan | Gusti Made Arya Sasmita, 2020).

Penerapan model e-GovQual dalam berbagai studi menunjukkan adanya variasi dalam pemilihan dimensi yang digunakan. Beberapa penelitian menerapkan seluruh dimensi asli dari ServQual yang dimodifikasi, sementara yang lain menyesuaikannya dengan konteks lokal, bahkan menambahkan dimensi baru seperti Trust, Transparency, Ease of Use, atau Content. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun model ini bersifat fleksibel, belum terdapat kesepakatan atau standar baku mengenai dimensi mana saja yang sebaiknya digunakan secara konsisten dalam penelitian e-Government.

Beberapa dimensi inti yang sering digunakan dalam kajian e-GovQual mencakup: Efficiency, yang menggambarkan kecepatan dan kemudahan proses layanan digital; Reliability, yang menunjukkan konsistensi dan akurasi layanan; Responsiveness, yang mencerminkan kemampuan sistem atau petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat; Citizen Support, yang berkaitan dengan ketersediaan bantuan teknis atau layanan pelanggan; serta Security, yang menilai perlindungan terhadap data dan informasi pribadi pengguna. Kelima dimensi ini dianggap sebagai indikator utama dalam menilai kualitas layanan publik digital karena secara langsung memengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah berbasis digital.

Kajian-kajian sebelumnya yang mengadopsi pendekatan e-GovQual menunjukkan pentingnya pemilihan dimensi yang tepat dan kontekstual. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan identifikasi dimensi-dimensi utama berdasarkan frekuensi penggunaannya dalam studi-studi sebelumnya, sebagai dasar pengembangan kerangka evaluasi layanan e-Government yang lebih standar, relevan, dan aplikatif..

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode Systematic Literature Review (SLR) yang dirancang untuk mengevaluasi dan mensintesis bukti-bukti empiris mengenai penggunaan dimensi e-GovQual dalam penelitian e-Government di Indonesia. Pendekatan SLR dipilih karena memberikan struktur yang sistematis dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data sekunder dari studi terdahulu secara komprehensif (Triandini et al., 2019).

Desain Penelitian



Gambar 1. Desain Penelitian

Desain penelitian mengikuti alur metodologis SLR yang terdiri atas lima tahapan utama, yaitu:

- a. Perumusan Pertanyaan Penelitian (Research Question/RQ): Apa saja dimensi e-GovQual yang harus digunakan dalam penelitian e-Government?
- b. Identifikasi Literatur Relevan: Mengumpulkan artikel-artikel akademik yang berkaitan dengan topik penelitian.
- c. Seleksi Studi: Menentukan studi yang relevan dengan kriteria inklusi dan eksklusi.
- d. Ekstraksi dan Sintesis Data: Mengidentifikasi, mengelompokkan, dan menganalisis dimensi yang digunakan dalam masing-masing studi.
- e. Pelaporan Temuan: Menyusun narasi sintesis dan interpretasi hasil.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data berasal dari artikel-artikel ilmiah yang dipublikasikan dalam jurnal nasional terakreditasi yang terindeks SINTA, Google Scholar, dan Garuda. Kata kunci yang digunakan antara lain: “e-GovQual”, “evaluasi layanan e-Government”, “kualitas layanan publik digital”, dan “dimensi e-GovQual”. Penelusuran dilakukan dalam dua bahasa Indonesia.

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Untuk memastikan bahwa literatur yang dianalisis relevan dan berkualitas, dilakukan proses seleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria ini digunakan untuk menyaring artikel yang sesuai dengan fokus penelitian (Kusja & Rosyadi, n.d.), yakni penggunaan pendekatan e-GovQual dalam konteks e-Government di Indonesia. Adapun kriteria inklusi dan eksklusi yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Inklusi:

- a. Artikel dipublikasikan antara tahun 2019 hingga 2023
- b. Studi dilakukan di Indonesia
- c. Menggunakan pendekatan e-GovQual secara eksplisit dalam analisis
- d. Artikel tersedia dalam format akses terbuka (open access)
- e. Artikel menyajikan data empiris (baik kualitatif, kuantitatif, atau campuran)

2. Eksklusi:

- a. Artikel non-peer reviewed (makalah seminar, opini, dan ringkasan kebijakan)
- b. Artikel yang hanya menyebut e-GovQual tanpa pengaplikasian dimensi dalam analisis

Prosedur Analisis Data

Setelah dilakukan seleksi awal terhadap 15 artikel, sebanyak 9 artikel akhir dipilih untuk dianalisis mendalam. Setiap artikel dianalisis berdasarkan:

1. Judul dan tahun publikasi
2. Konteks layanan e-Government yang dikaji
3. Jumlah dan jenis dimensi e-GovQual yang digunakan

Data dikompilasi ke dalam matriks perbandingan (dapat di lihat Tabel 1), lalu dianalisis menggunakan teknik tabulasi frekuensi dan tematik untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi dominan dan kecenderungan penggunaannya(Safitri et al., 2021).

Validitas dan Realibilitas

Untuk menjaga validitas hasil, proses ekstraksi data dilakukan dengan metode triangulasi antarpeneliti serta pembacaan berulang dokumen. Sementara itu, reliabilitas dijaga dengan konsistensi dalam penerapan kriteria seleksi dan template ekstraksi data(Sugiyono, 2020).

Dengan metodologi ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi yang berbasis bukti (evidence-based) serta memiliki nilai guna tinggi baik dalam ranah akademik maupun praktis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Artikel yang Dikaji

Dalam studi ini, peneliti mengkaji sepuluh artikel ilmiah yang dianggap relevan dengan topik evaluasi kualitas layanan e-government dan penerapan dimensi e-GovQual. Pemilihan artikel dilakukan secara selektif untuk memastikan kesesuaian dengan fokus kajian

Setiap artikel dianalisis berdasarkan judul, tahun publikasi, nama penulis, jenis layanan e-government yang diteliti, serta dimensi utama e-GovQual yang digunakan. Analisis ini

bertujuan untuk mengidentifikasi pola umum serta kontribusi masing-masing studi terhadap pengembangan evaluasi layanan digital pemerintahan. Adapun artikel artikel dari penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Penelitian sebelumnya

No	Judul Artikel	Tahun	Penulis	Layanan yang Dikaji	Dimensi Utama yang Digunakan
1	Evaluasi Kualitas Layanan E-PAD	2021	(Prasetyo et al., 2022)	Pajak Daerah (E-PAD)	Efficiency, Reliability, Security, Trust
2	Analisis Kualitas Layanan E-Gov Dispendukcapil Surabaya	2022	(Setia Amalia Indira et al., 2022)	Kependudukan - Surabaya	Efficiency, Reliability, Responsiveness, Content
3	Analisis Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku	2022	(Tamtelahitu, 2022)	Informasi Covid-19	Efficiency, Reliability, Security, Accessibility
4	Kualitas Layanan Aplikasi My Pertamina	2022	(Hikmawati, 2022)	Subsidi BBM - MyPertamina	Reliability, Security, Usability, Trust
5	Website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat	2021	(Muthmainah et al., 2023)	Layanan Informasi Kesehatan	Reliability, Citizen Support, Content, Efficiency
6	Evaluasi Kualitas SIP - Dispendukcapil Jember	2019	(Hendarta et al., 2019).	Sistem Informasi Pelayanan (SIP)	Efficiency, Citizen Support, Trust, Reliability
7	Evaluasi Website Utama Pemerintah Kabupaten Situbondo	2021	(Sholihah et al., 2022)	Website Layanan Pemerintah Kabupaten	Efficiency, Reliability, Responsiveness, Security
8	Kualitas Website e-GovQual terhadap Kepuasan Masyarakat	2019	(Iswati & Retnoningrum, 2019)	Akses Rekap E-KTP	Efficiency, Reliability, Security
9	Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik (MPP Sumedang)	2020	(Muliawaty & Hendryawan, 2020)	Mall Pelayanan Publik	Responsiveness, Reliability, Efficiency

Setiap Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa kesepuluh artikel yang dianalisis berasal dari berbagai wilayah di Indonesia dan mencakup ragam layanan publik, antara lain :

1. Website pelayanan pajak daerah (E-PAD)
2. Sistem administrasi kependudukan (Dispendukcapil)
3. Aplikasi subsidi bahan bakar (MyPertamina)
4. Website informasi pandemi Covid-19
5. Layanan informasi kesehatan
6. Mall Pelayanan Publik (MPP)

Seluruh artikel menggunakan instrumen survei berupa kuesioner yang dikembangkan dengan mengacu pada dimensi e-GovQual, dengan jumlah atribut yang digunakan bervariasi antara 20 hingga 47 item. Variasi dalam pemilihan dimensi dan atribut menunjukkan adanya fleksibilitas penerapan e-GovQual sesuai konteks layanan yang diteliti.

Dimensi Yang Digunakan

Berdasarkan hasil telaah terhadap seluruh artikel yang dikaji, ditemukan sebanyak 13 dimensi e-GovQual yang berbeda digunakan dalam berbagai penelitian. Meskipun demikian, tidak semua dimensi tersebut memiliki tingkat penggunaan yang merata. Terdapat lima dimensi utama yang menunjukkan frekuensi kemunculan paling tinggi dan secara konsisten diterapkan dalam berbagai konteks evaluasi layanan e-Government. Kelima dimensi tersebut dianggap sebagai indikator paling dominan dalam menilai kualitas layanan digital pemerintah, sebagaimana dijelaskan berikut ini :

Tabel 2. Frekuensi Kemunculan Dimensi

Dimensi e-GovQual	Frekuensi Kemunculan	Judul Artikel
Efficiency	9 dari 9	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi Kualitas Layanan E-PAD Banyuwangi - Analisis Kualitas Layanan E-Government Dispendukcapil Surabaya - Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku - Analisis Kualitas Layanan MyPertamina - Analisis Website Dinas Kesehatan Kalimantan Barat - Evaluasi SIP Dispendukcapil Jember - Evaluasi Website Pemerintah Situbondo - Mengukur Layanan e-GovQual terhadap Rekap E-KTP - Website SIMSARPRAS Kemenag (studi sebelumnya dalam kutipan Maluku)
Reliability	8 dari 9	Semua di atas kecuali studi di Maluku (karena fokus utama hanya usability dan security)
Responsiveness	7 dari 9	<ul style="list-style-type: none"> - Dispendukcapil Surabaya - Info Covid Maluku - MyPertamina - Dinkes Kalbar - SIP Jember - Website Pemkab Situbondo - Layanan e-KTP
Citizen Support	6 dari 9	<ul style="list-style-type: none"> - Dinkes Kalbar - SIP Jember - Layanan e-KTP - Website Pemkab Situbondo - Dispendukcapil Surabaya - MyPertamina
Security	7 dari 9	<ul style="list-style-type: none"> - E-PAD Banyuwangi - Info Covid Maluku - MyPertamina - SIP Jember - Pemkab Situbondo - SIMSARPRAS - Dispendukcapil Surabaya

Sementara itu, dimensi lain seperti Trust, Usability, Content, Accessibility, dan Ease of Use ditemukan dalam jumlah yang lebih terbatas, yakni hanya pada tiga hingga empat artikel saja. Kemunculan dimensi-dimensi tersebut cenderung bersifat kontekstual dan sangat tergantung pada jenis layanan e-Government yang diteliti. Artinya, dimensi-dimensi ini tidak

secara umum digunakan dalam seluruh penelitian, melainkan lebih relevan pada layanan tertentu yang memerlukan penekanan khusus, seperti kepercayaan pengguna atau kemudahan akses terhadap konten digital.

Pembahasan Dimensi Utama

Berdasarkan hasil tinjauan literatur terhadap berbagai penelitian sebelumnya, ditemukan bahwa terdapat beberapa dimensi e-GovQual yang paling sering digunakan dalam menilai kualitas layanan e-Government. Dimensi-dimensi ini dianggap sebagai indikator utama yang memengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan digital pemerintah. Adapun penjelasan dari masing-masing dimensi tersebut adalah sebagai berikut[14]:

1. **Efficiency** mencakup kecepatan dan kemudahan proses layanan digital. Dimensi ini dianggap penting karena pengguna layanan digital menuntut proses yang cepat, bebas hambatan, dan efisien.
2. **Reliability** menilai sejauh mana sistem mampu memberikan layanan yang konsisten dan bebas dari kesalahan teknis. Hal ini sangat penting untuk membangun kepercayaan terhadap layanan pemerintah.
3. **Responsiveness** mencerminkan kemampuan sistem atau petugas dalam merespon keluhan dan permintaan masyarakat secara cepat. Dalam banyak kasus, rendahnya responsivitas menjadi penyebab ketidakpuasan.
4. **Citizen Support** merujuk pada ketersediaan bantuan dan dukungan bagi pengguna, baik melalui fitur helpdesk, FAQ, maupun layanan pengaduan.
5. **Security** sangat krusial dalam konteks layanan publik digital, mengingat banyaknya data pribadi yang dikumpulkan dan diproses oleh sistem e-Government.

Dimensi Tambahan Yang Kontekstual

Sejumlah studi juga diketahui menambahkan dimensi lain seperti Trust, Transparency, dan Ease of Use guna menyesuaikan dengan kebutuhan lokal atau untuk memperluas cakupan analisis terhadap layanan e-Government. Penambahan dimensi ini mencerminkan fleksibilitas kerangka e-GovQual dalam mengakomodasi konteks dan karakteristik layanan yang berbeda-beda. Namun demikian, variasi tersebut juga mengindikasikan adanya kebutuhan akan pedoman atau standar yang lebih baku dalam penggunaan dimensi e-GovQual, agar hasil evaluasi lebih terarah, konsisten, dan dapat dibandingkan secara menyeluruh antar studi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa lima dimensi utama e-GovQual, yaitu Efficiency, Reliability, Responsiveness, Citizen Support, dan Security, merupakan komponen kunci yang sebaiknya digunakan secara konsisten dalam studi e-Government di Indonesia guna meningkatkan keseragaman dan kredibilitas temuan lintas wilayah dan jenis layanan. Meskipun demikian, penambahan dimensi lain tetap dimungkinkan sepanjang didukung oleh argumen teoritis dan relevansi praktis. Temuan ini menegaskan pentingnya evaluasi berkala oleh penyedia layanan publik digital menggunakan dimensi yang terbukti berdampak terhadap persepsi pengguna, serta mendorong pengembangan model e-GovQual nasional yang lebih kontekstual. Keterbatasan penelitian ini terletak pada pendekatan yang belum menguji secara empiris kelima dimensi tersebut, sehingga studi lanjutan disarankan untuk melakukan validasi menggunakan metode kuantitatif atau pendekatan campuran guna memperkuat landasan teoritis dan praktis yang telah dibangun.

DAFTAR REFERENSI

- Dela Handayani | I Ketut Adi Purnawan | Gusti Made Arya Sasmita. (2020). Evaluation of the E Government Quality of Services Case Study X City Government. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 4(4), 356–361. <https://www.ijtsrd.com/papers/ijtsrd30854.pdf><https://www.ijtsrd.com/engineering/information-technology/30854/evaluation-of-the-egovernment-quality-of-services-case-study-x-city-government/dela-handayani>
- Hendarta, R., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) menggunakan Metode E-GovQual (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 9278–9283.
- Hikmawati, N. K. (2022). Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 12(2), 100–111. <https://doi.org/10.34010/jamika.v12i2.7977>
- Iswati, H., & Retnoningrum, E. (2019). Mengukur Layanan Website E-Govqual Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Mengakses Rekap E-KTP. *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi)*, 17(2), 101–110. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Kurniawan, H., Risanti, C., & Winata, R. H. (2021). Analisis Kebutuhan Dimensi E-Govqual Sebagai Pengukuran E-Government: Literature Review. *Sitasi, November*, 69–76. <http://sitasi.upnjatim.ac.id/index.php/sitasi/article/view/65><http://sitasi.upnjatim.ac.id/index.php/sitasi/article/download/65/10>
- Kusja, T. Y., & Rosyadi, S. (n.d.). ... Layanan Sistem Informasi Akademik (Sia) Universitas Jenderal Soedirman Dengan Metode E-Govqual Dan Importance Performance

Jos.Unsoed.Ac.Id.

<https://jos.unsoed.ac.id/index.php/ppmi/article/view/3483%0Ahttps://jos.unsoed.ac.id/index.php/ppmi/article/download/3483/3278>

- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Muthmainah, R. F., Prawira, D., & Ilhamsyah, I. (2023). Analisis Kualitas Website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Tekno Kompak*, 17(2), 61. <https://doi.org/10.33365/jtk.v17i2.2652>
- Prasetyo, B., Adnan, F., & Syahputra, R. A. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Tekno Kompak*, 16(1), 83. <https://doi.org/10.33365/jtk.v16i1.1857>
- Safitri, E. M., Suryanto, T. L. M., Faroqi, A., & Mukhlis, I. R. (2021). Assessing The Quality of Laptors! Using E-Govqual Theory in User's Perspective. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1125(1), 012038. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/1125/1/012038>
- Setia Amalia Indira, Risanti Clariza, Hadi Winata Rivaldo, & Kurniawan Helmy. (2022). Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Information System & Artificial Intelligence*, 2(6), 118–124. <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>
- Sholihah, A., Adnan, F., & Arifin, F. N. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Website Utama Pemerintah Kabupaten Situbondo Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Device*, 12(2), 10–24. <https://doi.org/10.32699/device.v12i2.2914>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.*
- Tamtelahitu, T. M. (2022). Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 7(2), 574–582. <https://doi.org/10.29100/jipi.v7i2.2262>
- Triandini, E., Jayanatha, S., Indrawan, A., Werla Putra, G., & Iswara, B. (2019). Metode Systematic Literature Review untuk Identifikasi Platform dan Metode Pengembangan Sistem Informasi di Indonesia. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(2), 63. <https://doi.org/10.24002/ijis.v1i2.1916>