

Analisis Kualitas Layanan E-Government (Sebuah Analisa di Pemkot Dengan Pendekatan E-GovQual & IPA)/ Darmawan Napitupulu

Napitupulu, Darmawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20470945&lokasi=lokal>

Abstrak

sejak adanya Inpres No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan strategi pengembangan e-Government, pemerintah dituntut harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) melalui pengembangan e-Government. jika ditilik kondisi pemanfaatan e-Government di tingkat nasional, memang sudah banyak di daerah yang memiliki inisiatif mengimplementasikan e-government, namun tidak dipungkiri disparitas juga terjadi antara daerah atau lembaga di Indonesia dengan berbagai alasan, seperti faktor manajemen, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang berbeda-beda. E-Government yang dikembangkan hanya mengindikasikan sekedar pemenuhan terhadap Indonesia khususnya kualitas layanan publik melalui website. metode penelitian yang digunakan adalah survei berbasis kuesioner dengan pendekatan e-GovQual. hasil survey dianalisis dengan metode IPA untuk melihat gap antara harapan dan kerja layanan. hasil penelitian dari penelitian diharapkan dapat membantu pemerintah daerah dalam mengetahui kualitas layanan dari sistem e-Government yang telah diimplementasikan berdasarkan perspektif pengguna. selain itu juga dapat diberikan rekomendasi terkait kualitas layanan apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan oleh pemerintah daerah.