

OPTIMALISASI KUALITAS LAYANAN *E-FILING*: METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

¹⁾ Aulia Azzahra Nur Listiarti, ²⁾ Caecilia Widi Pratiwi, ³⁾ Sulistining Trimulyani

Penulis:

¹⁾ Aulia Azzahra Nur Listiarti
auliazzahra1204@gmail.com
Jurusan Sistem Informasi
Akuntansi, Fakultas Magister
Manajemen Sistem
Informasi, Universitas
Gunadarma, Indonesia

²⁾ Caecilia Widi Pratiwi
widipratiwi72@gmail.com
Jurusan Sistem Informasi
Akuntansi, Fakultas Magister
Manajemen Sistem
Informasi, Universitas
Gunadarma, Indonesia

³⁾ Sulistining Trimulyani
sulistining24@gmail.com
Jurusan Sistem Informasi
Akuntansi, Fakultas Magister
Manajemen Sistem
Informasi, Universitas
Gunadarma, Indonesia

Sitasi

Listiarti, Aulia, Azzahra N., Pratiwi, Caecilia W. & Trimulyani, Sulistining. (2024). Optimalisasi Kualitas Layanan *E-Filing*: Metode *E-GovQual* Dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). *TAXPEDIA: Journal of Tax Policy, Economic and Accounting*. Volume 2 Nomor 1

Abstrak

E-filing adalah salah satu layanan *electronic government* di Indonesia yang dilakukan secara *online* dan *real-time* melalui situs web Direktorat Jendral Pajak (DJP). Penelitian ini bertujuan mengevaluasi persepsi pengguna, mengidentifikasi atribut yang perlu diperbaiki, dan memberikan rekomendasi perbaikan. Penelitian ini menggunakan 4 variabel (efisiensi, kepercayaan, keandalan, dukungan masyarakat) dari *E-GovQual* yang terdiri dari 20 indikator, dan variabel kepuasan pengguna yang terdiri dari 3 indikator yang menjadi dasar penentuan kuesioner. Sampel penelitian terdiri dari 120 responden wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di Jabodetabek, dipilih dengan menggunakan teknik *non probability sampling* berdasarkan kriteria tertentu (*purposive sampling*). Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 100,61% dengan nilai *Gap* sebesar 0,03% menandakan bahwa kinerja layanan sudah memenuhi harapan pengguna. Terdapat 2 atribut yang memerlukan prioritas perbaikan, yaitu informasi yang ditampilkan pada aplikasi *e-filing* adalah informasi terbaru (EF6) dan aplikasi *e-filing* berjalan dengan baik saat menggunakan *browser* pada komputer/laptop/gadget saya (RB5).

Kata kunci: *E-Filing*, *Electronic Government*, *Electronic Government Quality (E-GovQual)*, *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Abstract

E-filing is one of the *electronic government services* in Indonesia, which is carried out *online* and in *real time* via the *Direktorat Jendral Pajak (DJP)* website. This research aims to evaluate user perceptions, identify attributes that need improvement, and provide recommendations for improvement. This research uses 4 variables (*efficiency, trust, reliability, and citizen support*) from *E-GovQual*, which consists of 20 indicators, and the user satisfaction variable which consists of 3 indicators which is the basis for determining the questionnaire. The research sample consisted of 120 individual taxpayer respondents domiciled in *Jabodetabek*, selected using *non-probability sampling techniques* based on specific criteria (*purposive sampling*). The research results show an average level of conformity of 100.61% with a gap value of 0.03%, indicating that service performance has met user expectations. 2 attributes require priority improvement, namely that the information displayed in the *e-filing* application is the latest information (EF6). The *e-filing* application runs well when using a *browser* on my computer/laptop/gadget (RB5).

Keywords: *E-Filing*, *Electronic Government*, *Electronic Government Quality (E-GovQual)*, *Importance-Performance Analysis (IPA)*

PENDAHULUAN

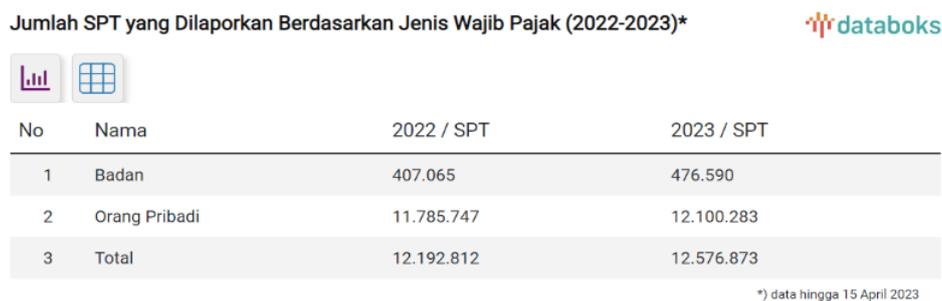
Teknologi berkembang pesat di era globalisasi dan memberikan dampak signifikan pada seluruh bidang kehidupan (Fathony et al., 2021). Pemerintah dan swasta memanfaatkan kemajuan teknologi untuk pelayanan publik, yang menjadi penentu dalam keberhasilan reformasi birokrasi menjadi barometer kepuasan masyarakat. Teknologi memudahkan penyelenggaraan pelayanan publik secara efektif, efisien, cepat, dan responsif (Doni, 2021).

E-government sangat penting untuk penyelenggaraan pelayanan publik (Kumar et al., 2020). Berbasis komputer dan web, *e-government* bertujuan meningkatkan layanan pemerintah kepada warganya atau G2C (*Government to Citizen*) (Effendi & Susanto, 2019);(Khalid & Lavilles, 2019). Hal tersebut dapat memfasilitasi pelayanan administrasi pemerintahan secara efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan waktu yang baik (Rizana et al., 2019);(Pérez-morote & Pontones-rosa, 2020). Salah satu layanan *e-Government* yang disediakan di Indonesia milik Kementerian Keuangan yang telah diterapkan dengan baik oleh masyarakat Indonesia adalah *Electronic Filling (E-Filing)* (Nautami & Wahid, 2019).

Penggunaan metode *e-government quality (e-GovQual)* dapat meningkatkan kemampuan institusi pemerintah dalam mengenali kebutuhan masyarakat dan mengoptimalkan pemberian layanan kepada Masyarakat (Putri Sekti Ari & Hanum, 2021);(Hidayah et al., 2019). Awalnya, dimensi *e-GovQual* terdiri dari enam variabel, setelah validasi, indikator yang dipilih adalah efisiensi, kepercayaan, keandalan, dan dukungan masyarakat (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Pendekatan IPA menggunakan grafik kartesius untuk memetakan indikator *e-GovQual* ke dalam empat kuadran, yaitu *concentrate here* (kepentingan tinggi, kinerja rendah), *keep up the good work* (kepentingan tinggi, kinerja tinggi), *low priority* (kepentingan rendah, kinerja rendah) dan *possible overkill* (kepentingan rendah, kinerja tinggi). Indikator yang termasuk dalam kuadran "*concentrate here*" akan mendapatkan perhatian khusus dan saran untuk perbaikan.

Pada tanggal 24 Mei 2004, aplikasi *e-filing* atau Sistem Pengisian Elektronik resmi diluncurkan di Kantor Kepresidenan Republik Indonesia melalui Keputusan Dirjen Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 (Manullang et al., 2020). Saat itu, akses *e-filing* hanya dapat dilakukan melalui *Application Service Provider (ASP)*. Pada tahun 2014, selain melalui ASP, *e-filing* dapat diakses melalui portal DJP sesuai Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 (Rinaningsih, 2018). *E-filing* dapat membantu mengurangi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan mengajukan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan. *E-filing* dapat diakses dan digunakan kapan saja dan di mana saja, memungkinkan penyampaian SPT selama 24 jam penuh. Bagi wajib pajak, semua dokumen yang dikirimkan sudah dalam elektronik, sedangkan bagi aparat pajak, memudahkan dalam manajemen basis data (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2023).

Namun, beberapa wajib pajak mengalami kesulitan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui *e-filing*, seperti kurangnya pengetahuan istilah-istilah perpajakan, belum tersebarnya sosialisasi peraturan pajak antara petugas pajak dan wajib pajak, kesulitan mengoperasikan internet bagi wajib pajak lanjut usia, dan gangguan koneksi internet (Fitriya, 2022). Menurut Muslim & Suprianto (2021), kendala dalam melaporkan SPT tahunan orang pribadi terkait input data, seperti lupa kata sandi, aktivasi EFIN, kendala melaporkan sendiri, masalah *login*, dan pendaftaran NPWP.



Gambar 1 Jumlah SPT yang Dilaporkan Berdasarkan Jenis Wajib Pajak (2022-2023)

Sumber: databooks – katadata

Kementerian Keuangan mencatat bahwa ada 12.576.873 juta SPT yang diterima untuk tahun pajak 2022 hingga 15 April 2023, menunjukkan peningkatan sebesar 3,15% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Sri Mulyani menyebutkan bahwa dari total SPT tersebut, 476.590 SPT Wajib Pajak Badan meningkat sebesar 17,08% dari tahun sebelumnya, dan 12.100.283 SPT Wajib Pajak Orang Pribadi meningkat sebesar 2,67%.

Tabel 1 Jumlah SPT yang Dilaporkan Berdasarkan Jenis Penyampaian (2023)

No	Keterangan	2023
1	<i>E-Filing</i>	10,61 Juta
2	<i>E-Form</i>	1,55 Juta
3	<i>E-SPT</i>	5.635
4	Manual	410.773

Sumber: databooks – katadata

Menurut jenis penyampaiannya, SPT disampaikan secara elektronik sebanyak 12,16 juta atau 96,73%. Dalam rincian ini, terdapat 10,61 juta SPT yang diajukan melalui *e-filing*, 1,55 juta melalui *e-form*, dan 5.635 melalui *e-SPT*. Sementara itu, pelaporan SPT manual, mencakup sebanyak 410.773 laporan, yang merupakan 3,3% dari total pengajuan. Jumlah ini terdiri dari 350.526 Wajib Pajak Orang Pribadi dan 60.247 Wajib Pajak Badan. Pengumpulan pajak dilakukan secara sistematis dan langsung ke kas negara, tanpa melibatkan petugas pajak dan tidak ada pengalihan dana pajak secara pribadi (databooks - katadata).

Berdasarkan informasi tersebut, peneliti merasa penting untuk melaksanakan penelitian lanjutan tentang kualitas pelayanan pada aplikasi *e-filing*. Penelitian ini di fokuskan pada penilaian kepuasan pengguna (wajib pajak orang pribadi) dalam melaporkan SPT Tahunan melalui aplikasi *e-filing* menggunakan model *e-GovQual* dan mengetahui indikator mana yang perlu diperbaiki menggunakan metode IPA.

TINJAUAN PUSTAKA

E-Filing (Electronic Filing)

E-Filing adalah metode *online* dan *real-time* untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan portal DJP (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP). (Direktorat Jenderal Pajak, 2023). Melalui Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menteri PAN-RB) Nomor 8 Tahun 2015, penggunaan *e-filing* diwajibkan untuk pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak, sehingga masyarakat diinginkan agar menggunakan *e-filing* sebaik mungkin (Nautami & Wahid, 2019).

E-Government (Electronic Government)

Electronic Government adalah model sistem pemerintahan berbasis teknologi digital yang mengintegrasikan administrasi, pelayanan publik, pemantauan dan manajemen berbagai sumber daya organisasi, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan lainnya diatur melalui satu sistem (Firkawati et al., 2022). Menurut Utomo et al. (2020), *e-government* menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan pemerintah dan membangun hubungan baik dengan publik. Pemanfaatan teknologi Informasi dalam *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas di instansi pemerintah atau instansi publik (Sudirman & Saidin, 2022). Hal ini menciptakan interaksi yang lebih optimal, efisien, produktif dan responsif antara pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat (Putri Sekti Ari & Hanum, 2021).

E-Government Quality (E-GovQual)

E-government quality (E-GovQual) merupakan metode dalam menilai mutu layanan sistem informasi elektronik dalam melayani masyarakat (Putri Sekti Ari & Hanum, 2021). Instrumen *E-GovQual* dirancang untuk mengukur mutu layanan yang disediakan oleh sistem *e-government* dari sudut pandang pengguna akhir atau masyarakat (Lopa & Wijaya, 2022). Metode ini dihasilkan dari beberapa penelitian sebelumnya dan digunakan untuk menilai kualitas layanan *e-government* (Julian & Mahdiyah, 2022). Penggunaan metode *e-GovQual* adalah teknik evaluasi untuk layanan *e-governement* (Tamtelahitu, 2022).

Importance Performance-Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan dan mengidentifikasi *gap* antara harapan dan kinerja (Riyanto & Putera 2022). Metode ini diperkenalkan oleh Martilla dan James, dengan tujuan untuk menilai keterkaitan antara persepsi konsumen dan prioritas untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan yang sering disebut sebagai “analisis kuadran” (Akbar et al., 2022). IPA merupakan metode yang menggabungkan deskriptif dengan kualitatif-kuantitatif untuk menganalisis selisih antara kepentingan dan kinerja serta membantu memahami harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan (Mudjanarko et al., 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kuantitatif dengan focus pada aplikasi *e-filing* di *website* DJP. Objek penelitian mencakup wajib pajak orang pribadi di Jabodetabek yang menggunakan sistem *e-Government* untuk melaporkan pajak. Sampel penelitian diambil dari

populasi seluruh pengguna aplikasi *e-filing* berdomisili di Jabodetabek, dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden menggunakan rumus Hair et al. (2018).

Tabel 2 Karakteristik Demografi Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	61	50,8%
	Perempuan	59	49,2%
Domisili	Jakarta	24	20,0%
	Bogor	13	10,8%
	Depok	53	44,2%
	Tangerang	13	10,8%
	Bekasi	17	14,2%
Usia	21-30 Tahun	67	55,8%
	31-40 Tahun	20	16,7%
	41-50 Tahun	12	10,0%
	>51 Tahun	21	17,5%
Pendidikan	SD	0	0,0%
	SMP	0	0,0%
	SMA/SMK	22	18,3%
	Diploma	6	5,0%
	Sarjana/Diploma IV	78	65,0%
	Magister	12	10,0%
	Doktor	2	1,7%
Pekerjaan	Karyawan Swasta	41	34,2%
	Karyawan BUMN	7	5,8%
	PNS	18	15,0%
	Wirausaha	12	10,0%
	Pensiunan	3	2,5%
	Lainnya	39	32,5%
Pengisian SPT	Sendiri	107	89,2%
	Konsultan	4	3,3%
	Tenaga Ahli	9	7,5%

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Teknik pengumpulan data menggunakan *non probability sampling*, yaitu *purposive sampling*. Data utama yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan langsung dari Wajib Pajak Orang Pribadi berdomisili di Jabodetabek yang menggunakan aplikasi *e-filing* untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan. Data dikumpulkan melalui kuesioner *online* dalam bentuk google form, dengan menggunakan skala pengukuran 1-5 yang sudah memiliki ketetapan masing-masing. Pengujian instrumentasi menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 3 Skala Likert

No	Skala Penilaian Kinerja (Performance)	Skala Penilaian Harapan (Importance)	Nilai
1.	Sangat Setuju (SS)	Sangat Penting (SP)	5
2.	Setuju (S)	Penting (P)	4
3.	Tidak Tahu (TT)	Tidak Tahu (TT)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	Tidak Penting (TP)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Penting (STP)	1

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Pengujian validitas yang dipakai adalah *convergent validity*. *Convergent validity* dinilai berdasarkan hubungan antara indikator dan nilai konstruk. Nilai *outer loading* faktor suatu indikator dapat dianggap valid jika memiliki nilai korelasi > 0,7. Berikut ini nilai *convergent validity* 23 indikator.

Tabel 4 Hasil Outer Loading

Indikator	Kinerja					Kepentingan/Harapan				
	CS	EF	RB	TR	US	CS	EF	RB	TR	US
CS1	0.844					0.820				
CS2	0.841					0.840				
CS3	0.874					0.877				
CS4	0.833					0.858				
EF1		0.757					0.826			
EF2		0.804					0.774			
EF3		0.850					0.868			
EF4		0.828					0.818			
EF5		0.805					0.841			
EF6		0.830					0.804			
EF7		0.817					0.837			
RB1			0.775					0.759		
RB2			0.783					0.809		
RB3			0.845					0.820		
RB4			0.875					0.877		
RB5			0.836					0.811		
TR1				0.870					0.912	
TR2				0.776					0.838	
TR3				0.885					0.889	
TR4				0.885					0.868	
US1					0.835					0.848
US2					0.883					0.896

Indikator	Kinerja					Kepentingan/Harapan				
	CS	EF	RB	TR	US	CS	EF	RB	TR	US
US3	0.866					0.887				

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Hasil pengujian 120 sampel pada tabel 3, memperlihatkan bahwa seluruh indikator mempunyai nilai *outer loading* > 0,7. Artinya, hasil uji ini dapat dianggap ideal atau valid sebagai indikator yang mampu mengukur konstruk atau variabelnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memverifikasi keakuratan, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk yang saling terkait, dengan mempertimbangkan batas atas (*composite reliability*) dan batas bawah (*cronbach's alpha*). Tabel 4 adalah nilai dari kedua metrik tersebut.

Tabel 5 Hasil Uji *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

Variabel	Kinerja		Kepentingan/Harapan	
	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
CS	0.870	0.911	0.872	0.912
EF	0.914	0.932	0.921	0.937
RB	0.881	0.913	0.874	0.909
TR	0.877	0.916	0.900	0.930
US	0.827	0.896	0.850	0.909

Tabel 5 memperlihatkan semua variabel memiliki tingkat keandalan yang sangat baik. Pada bagian *importance* menunjukkan nilai CA > 0,6, dengan rentang 0,827 – 0,914 dan nilai CR > 0,7, dengan rentang 0,896 – 0,932. Rentang nilai CA pada bagian *performance*, yaitu 0,850 – 0,921, sedangkan nilai CR adalah 0,909 – 0,937. Semakin tinggi nilai yang diperoleh, maka menunjukkan tingkat keandalan yang lebih tinggi. Kesimpulannya, seluruh variabel penelitian memiliki keandalan yang tinggi sesuai dengan kriteria *composite reliability* dan *cronbach's alpha*.

Importance-Performance Analysis (IPA)

Dalam melakukan *importance performance analysis* (IPA), digunakan analisis kesesuaian, analisis kesenjangan, kemudian membuat diagram kartesius (Riyanto & Putera, 2022).

Hasil Analisis Kesesuaian

Analisis ini menilai kualitas kinerja layanan *e-government*, berupa aplikasi *e-filing* untuk pelaporan pajak di situs web DJP berdasarkan penilaian masyarakat. Pengukuran ini mengacu pada skor jawaban kuesioner yang dibedakan menjadi dua penilaian. Penilaian pertama terkait dengan kinerja (*performance*) yang dirasakan, sedangkan penilaian kedua terkait dengan penilaian

kepentingan/harapan (*importance*) (Riyanto & Putera, 2022). Rumus dari tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$TK_i = X_i/Y_i \times 100\%$$

Keterangan:

TK_i = Tingkat Kesesuaian

X_i = Skor penilaian pencapaian/kinerja

Y_i = Skor penilaian kepentingan/harapan

Tabel 6 Tabel Analisis Kesesuaian

Indikator	Rata-Rata Kinerja		Rata-Rata Kepentingan/Harapan		Tingkat Kesesuaian	
	Per- atribut	Per- dimensi	Per- atribut	Per- dimensi	Per- atribut	Per- dimensi
EF1	4,58		4,44		103,15%	
EF2	4,34		4,28		101,40%	
EF3	4,33		4,32		100,23%	
EF4	4,41	4,38	4,30	4,40	102,56%	100,95%
EF5	4,34		4,33		100,23%	
EF6	4,26		4,38		97,26%	
EF7	4,43		4,35		101,84%	
TR1	4,33		4,29		100,93%	
TR2	4,35	4,31	4,32	4,25	100,69%	101,06%
TR3	4,27		4,23		100,95%	
TR4	4,28		4,21		101,66%	
RB1	4,14		4,22		98,10%	
RB2	4,35	4,24	4,28	4,30	101,64%	99,77%
RB3	4,10		4,14		99,03%	
RB4	4,31		4,23		101,89%	
RB5	4,30		4,38		98,17%	
CS1	4,27	4,24	4,10	4,18	104,15%	100,74%
CS2	4,23		4,23		100,00%	
CS3	4,26		4,26		100,00%	
CS4	4,22		4,27		98,83%	
Rata-Rata Tingkat Kesesuaian 4 Dimensi					100,63%	

Hasil Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Tahap ini menganalisis kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan *e-government* aplikasi *e-filing*. Pengukuran ini merujuk pada nilai-nilai hasil jawaban kuesioner yang dibedakan menjadi dua penilaian. Penilaian pertama berkaitan dengan kinerja yang dirasakan, sementara itu penilaian kedua berkaitan dengan penilaian kepentingan/harapan (Riyanto & Putera, 2022). Analisis *gap* dilakukan pada tiga bagian: per item layanan, analisis per dimensi layanan, dan rata-rata keseluruhan dari keempat dimensi. Hasil perhitungan *Gap P – I* dapat dilihat dalam Tabel 6.

Keterangan:

P = *Performance*/Kinerja

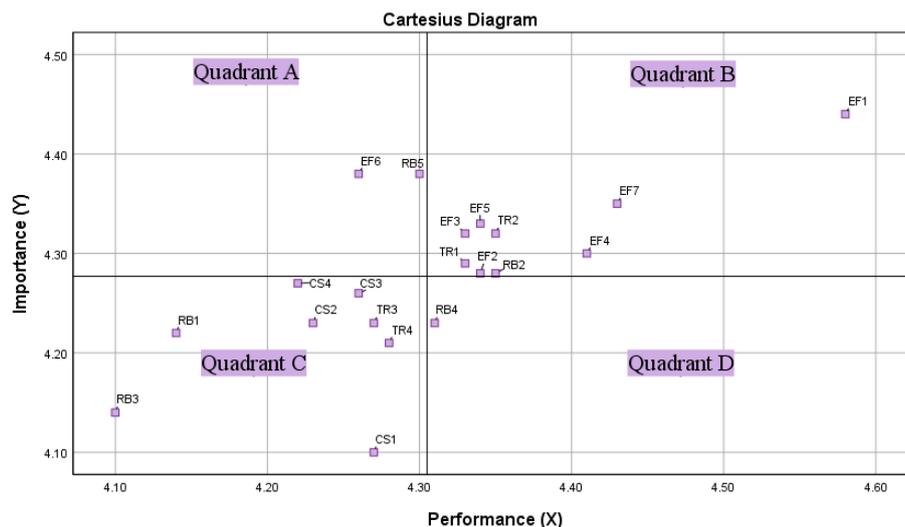
I = *Importance*/Kepentingan/Harapan

Tabel 7 Gap Analysis

Indikator	Rata-Rata Kinerja		Rata-Rata Kepentingan/Harapan		Gap	
	Per- atribut	Per- dimensi	Per- atribut	Per- dimensi	Per- atribut	Per- dimensi
EF1	4,58		4,44		0,14	
EF2	4,34		4,28		0,06	
EF3	4,33		4,32		0,01	
EF4	4,41	4,38	4,30	4,40	0,11	0,04
EF5	4,34		4,33		0,01	
EF6	4,26		4,38		-0,12	
EF7	4,43		4,35		0,08	
TR1	4,33		4,29		0,04	
TR2	4,35	4,31	4,32	4,25	0,03	0,05
TR3	4,27		4,23		0,04	
TR4	4,28		4,21		0,07	
RB1	4,14		4,22		-0,08	
RB2	4,35		4,28		0,07	
RB3	4,10	4,24	4,14	4,30	-0,04	-0,01
RB4	4,31		4,23		0,08	
RB5	4,30		4,38		-0,08	
CS1	4,27		4,10		0,17	
CS2	4,23	4,24	4,23	4,18	0,00	0,03
CS3	4,26		4,26		0,00	
CS4	4,22		4,27		-0,05	
Rata-Rata GAP 4 Dimensi						0,03

Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Selanjutnya dilakukan analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan hasil dipetakan pada kartesius dengan sumbu (*x*) untuk persepsi dan sumbu (*y*) untuk harapan. Grafik kartesius untuk memetakan indikator *e-GovQual* ke dalam empat kuadran, yaitu *concentrate here* (kepentingan tinggi, kinerja rendah), *keep up the good work* (kepentingan tinggi, kinerja tinggi), *low priority* (kepentingan rendah, kinerja rendah) dan *possible overkill* (kepentingan rendah, kinerja tinggi). Indikator yang termasuk dalam kuadran “*concentrate here*” akan mendapatkan perhatian khusus dan saran untuk perbaikan (Martilla & James (1977) dalam buku Riyanto & Putera (2022)). Berikut adalah hasil analisis kuadran yang diperoleh dari pengolahan data kuesioner.



Gambar 2 Diagram Kartesius IPA Layanan Aplikasi E-Filing

Sumber : Data Diolah Peneliti Menggunakan SPSS Versi 26

Berdasarkan Gambar 2 maka dapat diketahui sebagai berikut.

- Kuadran A : terdapat 2 faktor prioritas utama perbaikan yang terdiri atas: a) EF6: informasi yang ditampilkan pada aplikasi *e-filing* adalah informasi terbaru, b) Indikator RB5: aplikasi *e-filing* berjalan dengan baik saat menggunakan *browser* pada komputer/laptop/gadget saya. (Papadomichelaki & Mentzas (2012); Astuti et al. (2022); Abdillah (2022); Wijatmoko & Siregar (2019), Kumar et al. (2020); Abdullah et al. (2022)).
- Kuadran B : terdapat 9 faktor yang perlu dipertahankan kualitasnya yang terdiri atas: a) EF1: aplikasi *e-filing* mudah dan jelas untuk dioperasikan, b) EF2: mesin pencari (kolom *search*) pada aplikasi *e-filing* efektif dalam membantu pencarian saya (menampilkan informasi sesuai kata kunci yang dimasukkan), c) EF3: aplikasi *e-filing* memiliki kemudahan untuk navigasi (mudah menemukan menu-menu dalam *website*), d) EF4: aplikasi *e-filing* sesuai dengan kebutuhan saya, e) EF5: informasi yang ditampilkan pada aplikasi *e-filing* sudah tepat dan terperinci, f) EF7: apabila terdapat kolom isian/formulir pada aplikasi *e-filing*, petunjuk pengisian dan penyelesaiannya yang ditampilkan cukup membantu saya, g) TR1: *username* dan *password* saya aman jika digunakan pada aplikasi *e-filing*, h) TR2: untuk mengakses ke aplikasi *e-filing* hanya menggunakan data pribadi saya yang diperlukan saja, dan i) RB2: Saya dapat mengakses aplikasi *e-filing* kapan pun jika membutuhkan. (Papadomichelaki & Mentzas (2012); Astuti et al. (2022); Abdillah (2022); Wijatmoko & Siregar (2019), Kumar et al. (2020); Abdullah et al. (2022); Pamungkas et al. (2023)).
- Kuadran C : terdapat 8 faktor prioritas rendah yang terdiri atas: a) TR3: data yang telah saya masukkan ke dalam aplikasi *e-filing* diarsipkan dengan aman, b) TR4: data yang disediakan dalam aplikasi *e-filing* hanya digunakan untuk alasan tertentu, c) RB1: waktu yang diperlukan untuk mengunduh (*download*) file/konten/formulir pada aplikasi *e-filing* singkat, d) RB3: aplikasi *e-filing* selalu berhasil tampil ketika pertama kali saya mengakses, e) CS1: staff pajak menunjukkan sikap tanggap dalam memecahkan masalah saya, f) CS2: staff pajak memberikan respon yang cepat dan tepat kepada saya saat saya membutuhkannya, g) CS3: staff pajak memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan saya, h) CS4: staff pajak memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada saya.

(Papadomichelaki & Mentzas (2012); Astuti et al. (2022); Abdillah (2022); Wijatmoko & Siregar (2019), Kumar et al. (2020); Abdullah et al. (2022)).

- d. Kuadran D : terdapat 1 faktor yang dianggap tidak begitu penting yang terdiri dari RB4: aplikasi *e-filing* memberikan pelayanan tepat waktu. (Papadomichelaki & Mentzas (2012); Astuti et al. (2022); Abdillah (2022); Wijatmoko & Siregar (2019), Kumar et al. (2020); Abdullah et al. (2022)).

PEMBAHASAN

Analisis Kesesuaian

Nilai rata-rata kesesuaian indikator dari keempat variabel *e-GovQual* adalah 100,63%, mencakup dimensi *efficiency*, *trust*, *citizen support*, dan *reliability*. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja atribut dalam *e-filing* memenuhi harapan pengguna dengan sangat baik. Hal ini didukung dengan pendapat Riyanto & Putera (2022) dan Astuti et al. (2022), yang menyatakan bahwa tingkat kesesuaian di atas 100% diartikan bahwa kualitas layanan sudah sesuai atau bahkan melebihi harapan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa ketika tingkat kesesuaian melampaui 100% (100,63%), pengguna merasa puas dengan kinerja penyedia layanan.

Analisis GAP

Rata-rata kesenjangan indikator dari empat variabel *e-GovQual* adalah 0,03, menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang sangat tinggi terhadap layanan. Tiga dimensi menunjukkan kesenjangan positif: *trust* (0,05), *efficiency* (0,04), dan *citizen support* (0,03). Namun, terdapat nilai kesenjangan negatif, terutama pada variabel *reliability* dengan nilai rata-rata -0,01. Dilihat berdasarkan indikator/atribut, kesenjangan terbesar ada pada EF6 (-0,13). Indikator lain dengan kesenjangan negatif antara lain: RB1 dan RB5 sebesar -0,8, CS4 sebesar -0,05, dan CS2 sebesar -0,01. Nilai *gap* yang negatif mengindikasikan bahwa pengguna tidak puas terhadap kualitas layanan, dan menunjukkan Kebutuhan untuk melakukan perbaikan, sesuai dengan harapan pengguna akan pelayanan yang lebih baik. Pendapat Riyanto & Putera (2022) menegaskan bahwa jika nilai *performance* (kinerja) melebihi nilai *importance* (harapan/kepentingan) atau nilai kesenjangan positif, menunjukkan bahwa pengguna sangat puas dengan layanan yang diberikan, dan sebaliknya. Dapat disimpulkan, secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat *Gap* kualitas layanan *e-filing* bernilai positif atau sebesar 0,03, berarti pengguna merasa memiliki kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan yang diberikan.

Rekomendasi Perbaikan

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A menandakan kepentingan tinggi namun kepuasan rendah pada atribut aplikasi *e-filing*. DJP perlu memprioritaskan perbaikan kinerja pada atribut ini untuk meningkatkan kualitas layanan. Atribut pada kuadran terjadi bila nilai rata-rata *importance* lebih besar dari titik tengah sumbu Y (*importance*) dan nilai rata-rata *performance* lebih kecil dari nilai titik tengah sumbu X (*performance*). Terdapat 2 indikator utama dalam kuadran A, yaitu EF6 dan RB5.

Dua indikator utama dalam kuadran A adalah EF6 dan RB5, dengan nilai *Gap* terbesar masing-masing -0,18 dan -0,08. Saran untuk EF6 mencakup memastikan pembaruan konten teratur, menyediakan mekanisme pemberitahuan kepada pengguna saat terdapat perubahan melalui email, pesan teks, atau notifikasi di dalam akun pengguna, dan mengumpulkan sumber informasi

yang terpercaya. Dengan mengandalkan sumber informasi yang terpercaya, DJP dapat memastikan bahwa informasi yang ditampilkan adalah paling akurat dan terbaru. Sementara untuk RB5, DJP harus melakukan optimasi kinerja *e-filing*, kompatibilitas browser, infrastruktur teknologi yang ditingkatkan, dan kecepatan akses menjadi fokus perbaikan agar aplikasi *e-filing* memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan. DJP diharapkan memprioritaskan tindakan perbaikan ini untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *e-filing*.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B mencakup indikator yang mencerminkan tingkat kepuasan tertinggi pengguna pada aplikasi *e-filing*, dianggap memenuhi harapan, dan perlu dipertahankan kualitasnya. Atribut termasuk dalam kuadran ini jika nilai rata-rata *importance* lebih besar dari titik tengah sumbu Y (*importance*) dan nilai rata-rata *performance* lebih besar dari titik tengah sumbu X (*performance*). Terdapat 9 indikator yang ada pada kuadran B diantaranya yaitu: EF1, EF2, EF3, EF4, EF5, EF7, TR1, TR2, dan RB2.

Dapat terlihat bahwa 6 dari 9 indikator pada kuadran ini mayoritas didominasi oleh variabel efisiensi. Semua variabel efisiensi memiliki nilai *Gap* positif: EF1 (0,13), EF4 (0,11), EF7 (0,08), EF2 (0,06), EF3 (0,02), dan EF5 (0,01), menunjukkan kemudahan dan kebutuhan pengguna terpenuhi. DJP dapat melakukan peninjauan rutin terhadap *e-filing* untuk memastikan kemudahan penggunaan, optimalisasi mesin pencarian yang responsif, dan menyediakan petunjuk pengisian yang jelas. Variabel kepercayaan pada indikator TR1 dan TR2 juga mendapat penilaian positif, masing-masing sebesar 0,3. DJP harus melakukan pemantauan aktivitas login dan memastikan pengumpulan data pribadi benar-benar diperlukan untuk keperluan pengisian pajak, serta akses yang terkendali. Indikator RB2 memiliki nilai *Gap* positif, sebesar 0,07. Aplikasi *e-filing* tersedia sepanjang waktu, setiap hari dalam seminggu yang menekankan pentingnya pengaksesan fleksibel. DJP harus terus memastikan *e-filing* selalu tersedia dan dapat diakses oleh pengguna kapan pun, dengan peningkatan kapasitas server dan pemberitahuan jadwal pemeliharaan.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C mencerminkan atribut yang kurang diutamakan karena pengguna menilai kinerjanya rendah dan tingkat kepentingannya juga tidak dianggap penting. Pihak DJP tidak mengutamakan indikator ini untuk mendapatkan perhatian atau perbaikan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini memiliki rata-rata nilai kepentingan (*importance*) lebih kecil dari titik tengah sumbu Y (*importance*) dan nilai rata-rata kinerja (*performance*) lebih kecil dari titik tengah sumbu X (*Performance*). 8 indikator yang termasuk kuadran ini, yaitu TR3, TR4, RB1, CS1, CS2, CS3, dan CS4.

Terkait kepercayaan, indikator TR3 dan TR4 memiliki nilai *Gap* masing-masing 0,04 dan 0,08. Disarankan agar DJP memperkuat keamanan data, memastikan kebijakan privasi yang jelas, dan mendapatkan izin pengguna sebelum mengumpulkan dan menggunakan informasi pribadi. Indikator lain seperti RB1 dan RB3 perlu perbaikan infrastruktur server dan koneksi internet untuk meningkatkan stabilitas server, dan pengunduhan *file*. Uji kinerja secara rutin dilakukan agar pengunduhan lebih cepat dan tampilan awal yang lancar. Semua indikator dukungan masyarakat (CS1, CS2, CS3, CS4) juga termasuk di kuadran ini, dengan nilai *gap* (0,17, 0,00, -0,01, -0,05). Peneliti memberikan saran kepada DJP untuk meningkatkan aksesibilitas, ketersediaan Informasi, menyusun pedoman dan prosedur yang jelas mengenai bagaimana staff pajak harus merespon dan menangani masalah pengguna, menyelenggarakan pelatihan reguler dan program pengembangan

pengetahuan atau dapat juga menjalin kerjasama dengan institusi pendidikan maupun organisasi lain yang dapat memberikan pelatihan tambahan bagi staf pajak, dan menyelenggarakan pelatihan khusus untuk staf pajak dalam hal komunikasi efektif.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Terdapat satu indikator variabel keandalan yang dapat dilihat dari RB4, yaitu aplikasi *e-filing* memberikan pelayanan tepat waktu dengan *Gap* sebesar 0,08. Meskipun kinerjanya sudah sangat baik, namun kepentingannya rendah menurut pengguna sehingga sering diabaikan di kuadran D. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini memiliki nilai rata-rata *importance* lebih kecil dari titik tengah sumbu Y (*importance*) dan nilai rata-rata *performance* lebih besar dari titik tengah sumbu X (*Performance*). Ketepatan waktu dalam pelayanan pajak sangat penting untuk mendorong kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat mengurangi risiko kekurangan pendapatan negara, menjaga integritas sistem perpajakan, dan mencegah penumpukan permohonan yang memperlambat proses administratif. Namun, perspektif pengguna terhadap tingkat pelayanan yang berlebihan dapat bervariasi, karena beberapa mungkin tidak memahami kompleksitas pekerjaan yang dihadapi.

KESIMPULAN

Pengguna *website* DJP untuk melaporkan pajaknya merasa bahwa atribut pelayanan aplikasi *e-filing* dapat memenuhi atau sangat memuaskan harapan terhadap kualitas layanan *e-government* yang tersedia dalam aplikasi *e-filing*. Hal ini terlihat dari rata-rata skor analisis kesesuaian pada keempat dimensi sebesar 100,61% dan rata-rata skor analisis kesenjangan (*Gap*) sebesar 0,03. Indikator atau atribut dengan kesenjangan yang paling signifikan adalah EF6 diikuti oleh RB1, RB5, dan CS2 yang bernilai negatif. Terdapat 2 dua faktor *e-GovQual* yang menjadi prioritas utama (Kuadran A) ada 2, yaitu (1) informasi yang ditampilkan pada aplikasi *e-filing* adalah informasi terbaru (EF6), bahwa aplikasi tersebut menampilkan data dan Informasi terkini yang relevan. Informasi ini terkait dengan kebijakan pajak, batas waktu pelaporan pajak, perubahan dan aturan-aturan terbaru yang dalam memengaruhi cara SPT dilaporkan. Tidak adanya informasi terbaru dalam aplikasi *e-filing* atau terkait dengan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak dapat menimbulkan beberapa kesulitan bagi para pengguna layanan, seperti ketidakpastian hukum pajak, pengisian data yang tidak akurat, keterlambatan pengajuan, kesulitan menggunakan fitur baru, dan ketidaksesuaian dengan pembaruan teknologi. (2) aplikasi *e-filing* berjalan dengan baik saat menggunakan *browser* pada komputer/laptop/gadget saya (RB5). Mengakses aplikasi *e-filing* sebenarnya tidak terlalu bergantung pada faktor lokasi atau posisi tertentu. Faktor-faktor yang lebih penting berkaitan dengan kondisi teknis dan koneksi internet. Penting untuk memastikan adanya koneksi internet yang stabil, memperbarui *browser* ke versi terbaru, memastikan perangkat yang digunakan kompatibel dengan aplikasi *e-filing*, memverifikasi bahwa perangkat memiliki kapasitas dan kemampuan yang memadai, serta memeriksa bahwa pengaturan keamanan pada *browser* tidak menghambat fungsi aplikasi *e-filing*. Untuk pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi, sebaiknya dilakukan diawal agar memberikan keleluasan waktu dan memungkinkan mendapatkan bantuan lebih cepat jika diperlukan. Mengisi *e-filing* mendekati batas waktu pelaporan pajak meningkatkan risiko overload pas server aplikasi *e-filing* karena banyak pengguna yang mencoba mengakses sistem secara bersamaan. Hal ini

menyebabkan sulitnya pengaksesan atau bahkan kegagalan server. Dalam kuadran ini harus dilakukan perbaikan layanan dikarenakan pengguna mempunyai harapan yang tinggi, namun kinerja penyedia layanan masih rendah. Melakukan peningkatan berkelanjutan pada aplikasi *e-filing* dapat meningkatkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, J. (2022). An Analysis of Electronic Services Quality in Intellectual Property Using Gap Analysis and Importance Performance Analysis (IPA) as Public Service Quality Improvements. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 16(1), 153–174. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2022.V16.153-174>
- Abdullah, P. P. ... Adi, P. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Pendaftaran Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Menggunakan Model E-GovQual Berdasarkan Perspektif Pengguna. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9(6), 1297. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2022956130>
- Akbar, R. I. ... Riyanto, S. (2022). *Importance - Performance Analysis Matrix*. Nas Media Pustaka.
- Astuti, T. P. ... Hasanah, T. (2022). Analysis of e-Service quality performance at BKPSDM Lubuklinggau web-based using E-Govqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods. *Sinkron: Jurnal dan Penelitian Sistem Informasi*, 7(3), 1017–1027. <https://doi.org/10.33395/sinkron.v7i3.11444>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Electronic Filing*. <https://pajak.go.id>. <https://pajak.go.id/electronic-filing>
- Doni. (2021). *Optimalkan Penggunaan Teknologi untuk Tingkatkan Pelayanan Publik*. KOMINFO. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/38139/optimalikan-penggunaan-teknologi-untuk-tingkatkan-pelayanan-publik/0/berita>
- Effendi, P. M., & Susanto, T. D. (2019). Test of Citizens' Physical and Cognitive on Indonesian E-Government Website Design. *Procedia Computer Science*, 161, 333–340. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.131>
- Fathony, M. R. ... Sagita, N. I. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kota Bandung. *Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi (Agregasi)*, 9(2), 118–130. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>
- Firkawati ... Haq, N. (2022). Penerapan E-Government Di Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(2), 699–711. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Fitriya. (2022). *SPT Tahunan Online: Solusi Gagal saat Pelaporan SPT Tahunan Pajak*. <https://klikpajak.id>. <https://klikpajak.id/blog/gagal-saat-pelaporan-spt-tahunan-online-ini-solusinya/>
- Hidayah, N. A. ... Fajrisani, N. (2019). Measurement of Public Service Applications Quality Using the Electronic Government Quality (E-GovQual) Framework Nur. *2nd International Conference on Islam, Science and Technology (ICONIST 2019)*, 106–109. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200220.019>
- Julian, A., & Mahdiyah, E. (2022). Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis. *Repository Universitas Riau*.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023). *Penyampaian SPT Online*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://web.kemenkeu.go.id/page/penyampaian-spt-online/>
- Khalid, S. A., & Lavilles, R. Q. (2019). Maturity Assessment of Local E-Government Websites in the Philippines. *Procedia Computer Science*, 161, 99–106. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.104>
- Kumar, R. ... Gupta, P. (2020). *An Examination of the E-Government Service Value Chain*. 34(3), 889–911. <https://doi.org/10.1108/ITP-09-2018-0438>

- Lopa, M. M., & Wijaya, A. (2022). *Analisis Kualitas Layanan E-Government Metode E-Govqual (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Muara Enim)*. 4(1).
- Manullang, G. D. R. ... Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan E-Billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi pada KPP di Provinsi Bali. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*, 11(1), 169–180. <https://doi.org/https://doi.org/10.23887/jimat.v11i1.24656>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Mudjanarko, S. W. ... Wahyuni, A. (2020). *Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan* (S. W. Mudjanarko (ed.)). Scopindo.
- Muslim, A. A., & Suprianto. (2021). Masalah dan Solusi Pelaporan Spt Melalui E-Filing Untuk Spt 1770S dan 1770Ss Di Kp2Kp Selong. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 2(2), 91–110. <https://doi.org/10.29303/jap.v2i2.20>
- Nautami, D. T., & Wahid, F. (2019). Penerapan Metode E-Govqual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi E-Filling Oleh Wajib Pajak. *Prosiding Seminar Nasional Geotik*, 325–334.
- Pamungkas, Z. C. ... Permadi, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Website Surabaya Single Window (SSW) menggunakan Metode E-Govqual Modifikasi Analysis of Service Quality on the Surabaya Single Window (SSW) Website using Modification E-Govqual Method. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 229–243. <https://doi.org/doi.org/10.32520/stmsi.v12i1.2196>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Pérez-morote, R., & Pontones-rosa, C. (2020). The Effects of E-Government Evaluation, Trust and The Digital Divide in The Levels of E-Government Use in European Countries. *Technological Forecasting & Social Change*, 154, 119973. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>
- Prasetyo, A. ... Yulfitri, A. (2023). Evaluation of e-Service Quality Impacts Customer Satisfaction: One-Gate Integrated Service Application in Indonesian Weather Agency. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 14(1), 145–152. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2023.0140116>
- Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Modifikasi E Govqual. *Profit*, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Rinaningsih. (2018). Tinjauan Ketentuan Atas Kewajiban E-Filing dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Bagi ASN/Anggota TNI/POLRI. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 79–96. <https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/download/256/113/>
- Rissa Hanny, & Fahrizal. (2021). Prediction of Online Customer Satisfaction: A Case Study Go-Ride in Jabodetabek. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Jagaditha*, 8(1), 39–47. <https://doi.org/10.22225/jj.8.1.2758.39-47>
- Riyanto, S., & Putera, A. R. (2022). Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains. In *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. Deepublish Publisher.
- Rizana, A. F. ... Andrawina, L. (2019). The Maturity Assessment of e-Government in Bandung District Area. *2019 IEEE 6th International Conference on Industrial Engineering and Applications (ICIEA)*, 323–327.
- Sudirman, F. A., & Saidin. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 44–58. <https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.269>
- 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/jupi.v7i2.2262>

- Utomo, G. S. ... Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak di Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.31289/jab.v6i1.2752>
- Wijatmoko, T. E., & Siregar, M. U. (2019). Evaluation of e-Government Service Quality Using e-GovQual Dimensions Case Study Regional Office Ministry of Law and Human Rights DIY. *IJID (International Journal on Informatics for Development)*, 8(2), 56–63. <https://doi.org/10.14421/ijid.2019.08202>