

## **Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman**

**Rika Rahim**

Universitas Abdurrahman Pekanbaru  
[Rikadoank012@gmail.com](mailto:Rikadoank012@gmail.com)

### ***Abstrak***

Pelayanan semakin berkembangnya zaman mengalami perubahan dari pelayanan, tidak dapat dipungkiri pelayanan publik yang dikenal dalam pemerintahan yaitu pelayanan berbasis elektronik (*Elektronik Government*), salah satu yang menerapkannya adalah pemerintah Pekanbaru melalui dinas komunikasi informatika statistik dan persandian Kota Pekanbaru yaitu aplikasi Pekanbaru dalam genggaman.

Tentunya setelah masyarakat menggunakan aplikasi tersebut menimbulkan beberapa persepsi atau penilaian yang menjadi salah satu faktor gambaran bagaimanakah pelayanan yang dirasakan atau didapatkan oleh masyarakat melalui aplikasi Pekanbaru dalam genggaman apakah sudah sesuai dengan pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis aplikasi Pekanbaru dalam genggaman. Teori yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teori tentang dimensi pelayanan publik, pelayanan merupakan salah satu hak yang wajib didapat oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data yaitu penyebaran kuesioner, kepada masyarakat pengguna aplikasi Pekanbaru dalam genggaman dengan jumlah sampel yaitu 99 responden yang ditentukan melalui teknik *incidental sampling*, untuk pengolahan data uji kuesioner dilakukan dengan menggunakan program *statistic product and service solution* (SPSS) *windows versi 25*.

Uji validitas instrument menggunakan korelasi product moment dan uji reabilitas menggunakan *Cronbach's alpha*. Hasil penelitian dari masing-masing indikator-indikator yaitu kegunaan (*usability*) bernilai 61,09% atau baik, indikator kualitas informasi (*information quality*) 78,75% atau baik, indikator kualitas interaksi pelayanan

(*service interaction quality*) 80,11% atau baik, dan indikator keseluruhan (*overall*) 81,21% atau sangat baik sehingga hasil yang didapatkan 75,04% dikategorikan baik.

kata kunci : persepsi, pelayanan publik, E-government

### **abstract**

*Services are increasingly developing times experiencing changes from service, it is undeniable that public services known in government are electronic-based services (Electronic Government), one of which is the Pekanbaru government through the Pekanbaru statistical informatics communication service and coding, namely the Pekanbaru application in hand.*

*Of course, after the community uses the application, it gives rise to several perceptions or assessments which are one of the factors in the description of how the service that is felt or obtained by the community through the Pekanbaru application is in the grip of whether it is in accordance with service users. This study aims to determine and explain the public's perception of public services based on the Pekanbaru application in hand. The theory used by the author in this study is a theory about the dimensions of public services, service is one of the rights that must be obtained by the community.*

*This study uses a quantitative descriptive research, with data collection techniques, namely questionnaires, to the community using the Pekanbaru application in hand with a sample of 99 respondents determined through incidental sampling technique, for data processing the questionnaire test is carried out using a product and service solution statistical program. (SPSS) windows version 25.*

*Test the validity of the instrument using product moment correlation and reliability test using Cronbach's alpha. The results of each of the indicators are usability (*usability*) worth 61.09% or good, information quality indicators (*information quality*) 78.75% or good, Service Interaction Quality indicators (*Service Interaction Quality*) 80.11% or good, and overall indicators (*overall*) 81.21% or very good so that the results obtained are 75.04% categorized as good.*

Keywords: perception, public service, E-government

## PENDAHULUAN

Di zaman keterbukaan informasi dan teknologi sekarang ini pemerintah perlu melakukan berbagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi, masyarakat tentunya tidak pernah lepas oleh telepon genggam (*gadget*), internet dan sosial media seakan menjadi hal yang wajib untuk diakses oleh masyarakat setiap hari, *e-government* merupakan suatu konsep pendekatan dengan masyarakat yang diciptakan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pemerintah serta transparansi sehingga masyarakat dalam hal ini bukan sebagai pengguna layanan tetapi juga mempunyai hak kontrol atas berjalannya birokrasi di lingkungan pemerintah (Richardus, 2002: 64).

Salah satu penerapan dari *e-government* adalah dengan adanya website milik pemerintah daerah yang menjadi salah satu akses untuk masyarakat berinteraksi dengan pemerintah adapun *website* sebagai alat yang dipakai pemerintah daerah merupakan muara dari seluruh kekayaan informasi untuk digunakan sebagai penunjang pengembangan dan pelaksanaan *e-government* (Aprianto, 2018: 42).

Perkembangan teknologi informasi menuntut pemerintah menggunakan teknologi informasi sebagai sarana pendukung penyelenggaraan pemerintah, khususnya pelayanan publik, dimana *e-government* adalah salah satu konsep teknologi informasi yang dihadirkan untuk mendukung pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan transparan. Pemerintah Kota Pekanbaru merupakan salah satu Kota yang sudah menerabkan *e-government* dengan adanya berbagai *website* milik pemerintah melalui dinas kominfo statistik persandian Kota Pekanbaru menciptakan berbagai inovasi aplikasi tentang pelayanan.

Pemerintah Kota Pekanbaru terus berinovasi guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Di era industri 4.0 atau revolusi industri generasi ke empat, pemerintah Kota di berbagai Organisasi perangkat Daerah (OPD) telah memiliki banyak layanan publik dan penyebaran informasi secara digital. Melalui Dinas kominfo Statistik dan Persandian meluncurkan sistem informasi dan layanan digital terintegrasi yang disebut dengan Pekanbaru Dalam Genggaman.

Berdasarkan keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 563 Tahun 2021 tentang pembentukan tim pengelola sistem informasi dan layanan digital terintegrasi "Pekanbaru Dalam Genggaman" Walikota Pekanbaru menimbang bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, perlu menetapkan pengelola sistem informasi dan layanan "Pekanbaru Dalam Genggaman".

## **KERANGKA PEMIKIRAN**

Pemerintah Kota melalui Diskominfo Kota Pekanbaru menyiapkan sistem informasi dan layanan digital terintegrasi yang disebut dengan Pekanbaru Dalam Genggaman. Sistem Informasi dan Layanan Terintegrasi "Pekanbaru Dalam Genggaman" adalah suatu sistem informasi yang menghimpun seluruh aplikasi layanan dan informasi publik yang ada di jajaran Pemerintah Kota Pekanbaru.

Sistem Teknologi Informasi Layanan Terintegrasi Pekanbaru Dalam genggaman adalah suatu sistem Informasi yang menghimpun seluruh aplikasi layanan dan informasi publik yang ada di jajaran pemerintah Kota Pekanbaru.

Aplikasi Pekanbaru dalam genggaman ini mulai *launching* pada tanggal 2 September 2021 dan tidak mempunyai anggaran khusus untuk pembuatan aplikasi karena aplikasi ini diciptakan memakai jasa tenaga ahli Diskominfo PKU, dengan jumlah tenaga kerja keseluruhan di dinas kominfo sebanyak 91 orang di antaranya ASN = 36 orang dan THL = 55 orang, aplikasi ini masih android version untuk pengguna appstore belum bisa mendownload aplikasi ini, Sistem ini memudahkan seluruh kalangan masyarakat, baik masyarakat Kota Pekanbaru, masyarakat provinsi Riau, maupun Nasional untuk mengakses informasi atau mendapatkan layanan dari pemerintah Kota Pekanbaru yang meliputi urusan perizinan non perizinan, pengurusan identitas kependudukan, mendapatkan Informasi investasi, ekonomi, perpajakan, retribusi, pendidikan, perdagangan kesehatan, kepariwisataan hingga urusan kepegawaian dan informasi publik yang semuanya itu bisa di dapat dari satu sistem pada portal Resmi pemerintah Kota Pekanbaru [www.pekanbaru.go.id](http://www.pekanbaru.go.id) dengan sebutan Pekanbaru dalam genggaman.

Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman diciptakan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayan publik secara digital, agar masyarakat tidak perlu banyak mengunduh berbagai aplikasi dari tiap OPD, adapun jumlah masyarakat yang menggunakan Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman jumlah unduhan pada

data playstore pertanggal 12 juni 2022 adalah tiga ribu (3 k) unduhan dengan jumlah uninstall 1,97 k, jadi total keseluruhan yang masih menggunakan aplikasi Pekanbaru dalam genggamannya sebanyak 1,03 k orang, dilihat dari pertahun 2021-2022 aduan masyarakat dalam SP4N lapor berjumlah 101 laporan aduan dengan keluhan yang berbeda-beda.

Cara login aplikasi Pekanbaru Dalam Genggamannya tidak menggunakan login aplikasi, artinya pengguna tidak perlu memiliki akun, adapun untuk mengakses beberapa layanan, seperti layanan publik, misalnya dalam mengakses portal layanan pelanggan PLN maka dibutuhkan akun untuk login dengan memasukkan email yang aktif, nama panjang dan nomor, maka masyarakat sudah bisa menggunakan layanan tersebut, adapun alasan aplikasi Pekanbaru dalam genggamannya dirilis karena masih banyaknya sistem layanan publik dan kepegawaian dilingkungan pemerintah Kota Pekanbaru yang belum terintegrasi maka dari itu pemerintah Kota Pekanbaru sepakat menciptakan aplikasi yang memudahkan masyarakat sekaligus pengguna layanan tidak perlu banyak mengunduh berbagai aplikasi dari tiap OPD, cukup dengan satu sistem aplikasi, masyarakat dapat menjangkau seluruh aplikasi layanan yang ada di pemerintahan Kota Pekanbaru.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian penulis menggunakan pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini menggunakan perhitungan dan penyajian data statistik dalam menjelaskan fenomena yang dikaji oleh penulis. Dimana hal ini sesuai dengan pendapat dari Hermawan (2019: 16) yang mengatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bersifat induktif, objektif dan ilmiah dimana data yang diperoleh berupa angka-angka (nilai) atau pernyataan-pernyataan yang dinilai dan dianalisis dengan analisis statistik.

## PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil rekapitulasi tanggapan masyarakat Pekanbaru terhadap pelayanan publik berbasis aplikasi Pekanbaru dalam genggamannya:

### a. Analisis Tanggapan Indikator Kegunaan (*Usability*)

Indikator kegunaan (*usability*) responden yang memilih alternatif jawaban sangat setuju berjumlah 217 tanggapan (31,3%), yang memilih alternatif jawaban setuju berjumlah 312 tanggapan (45%), yang memilih alternatif jawaban cukup setuju berjumlah 117 tanggapan (17%), yang memilih alternatif jawaban tidak setuju berjumlah 37 tanggapan (5,3%) dan yang memilih alternatif jawaban sangat tidak setuju berjumlah 10 tanggapan (1,4%).

Berikut adalah hasil perhitungan dari rekapitulasi tanggapan responden penelitian mengenai indikator kegunaan (*usability*):

$$p = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

f = Frekuensi yang sedang dicari persentasenya.

N = *Number Of Cases* (jumlah frekuensi/banyak individu).

p = Angka persentase.

100% = Ketentuan rumus.

$$P = \frac{(217 \times 5) + (312 \times 4) + (117 \times 3) + (37 \times 2) + (10 \times 1)}{(693 \times 5)} \times 100\%$$

$$p = \frac{(434) + (1.248) + (351) + (74) + (10)}{3465} \times 100\%$$

$$p = \frac{2117}{3465} \times 100\%$$

$$p = 61,09\%$$

Sementara berikut rentang interval adalah hasil persentase sesuai dengan dengan penyebaran angket :

81–100% = dikategorikan sangat baik

61–80% = dikategorikan baik

41–60% = dikategorikan cukup

21–40% = dikategorikan kurang baik

0–20% = dikategorikan tidak baik

Berdasarkan hasil hasil rekapitulasi tanggapan dimana diperoleh persentase sebesar 61,09%, karena berada pada interval 61–80% menjelaskan apresiasi masyarakat Pekanbaru terhadap pelayanan publik berbasis aplikasi Pekanbaru dalam genggaman pada indikator kegunaan (*usability*) tergolong ke dalam katagori baik.

#### **b. Analisis dari Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi (*Information quality*)**

indikator kualitas informasi (*information quality*) responden yang memilih alternatif jawaban sangat setuju berjumlah 189 tanggapan (27,2%), yang memilih alternatif jawaban setuju berjumlah 334 tanggapan (48%), yang memilih alternatif jawaban cukup setuju berjumlah 114 tanggapan (16,4%), yang memilih alternatif jawaban tidak setuju berjumlah 46 tanggapan (7%) dan yang memilih alternatif jawaban sangat tidak setuju berjumlah 10 tanggapan (1,4%).

Berikut adalah hasil perhitungan dari rekaptulasi tanggapan responden penelitian mengenai indikator kualitas informasi (*usability*):

$$p = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

f = Frekuensi yang sedang dicari persentasenya.

N = *Number Of Cases* (jumlah frekuensi/banyakindividu).

p = Angka persentase.

100% = Ketetapan rumus.

$$P = \frac{(189 \times 5) + (334 \times 4) + (114 \times 3) + (46 \times 2) + (10 \times 1)}{(693 \times 5)} \times 100\%$$

$$p = \frac{(949) + (1.336) + (342) + (92) + (10)}{3465} \times 100\%$$

$$p = \frac{2729}{3465} \times 100\%$$

$$p = 78,75\%$$

Sementara berikut rentang interval adalah hasil persentase sesuai dengan dengan penyebaran angket :

81–100% = dikategorikan sangat baik

61–80% = dikategorikan baik

41–60% = dikategorikan cukup

21–40% = dikategorikan kurang baik

0–20% = dikategorikan tidak baik

Berdasarkan hasil hasil rekapitulasi tanggapan dimana diperoleh persentase sebesar 78,75%, karena berada pada interval 61–80% menjelaskan apresiasi masyarakat Pekanbaru terhadap pelayanan publik berbasis aplikasi Pekanbaru dalam genggamannya pada indikator kualitas informasi (*information quality*) tergolong ke dalam kategori baik.

### **c. Analisis dari Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*)**

indikator kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) responden yang memilih alternatif jawaban sangat setuju berjumlah 213 tanggapan (30,7%), yang memilih alternatif jawaban setuju berjumlah 323 tanggapan (46,6%), yang memilih alternatif jawaban cukup setuju berjumlah 113 tanggapan (16,3%), yang memilih alternatif jawaban tidak setuju berjumlah 36 tanggapan (5,2%) dan yang memilih alternatif jawaban sangat tidak setuju berjumlah 8 tanggapan (1,2%).



Berikut adalah hasil perhitungan dari rekapitulasi tanggapan responden penelitian mengenai indikator kualitas interaksi pelayanan (*Service Interaction Quality*):

$$p = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

f = Frekuensi yang sedang dicari persentasenya.

N = *Number of Cases* (jumlah frekuensi/banyak individu).

p = Angka persentase.

100% = Ketetapan rumus.

$$P = \frac{(213 \times 5) + (323 \times 4) + (113 \times 3) + (36 \times 2) + (8 \times 1)}{(693 \times 5)} \times 100\%$$

$$p = \frac{(1065) + (1292) + (339) + (72) + (8)}{3465} \times 100\%$$

$$p = \frac{2776}{3465} \times 100\%$$

$$p = 80,11\%$$

Sementara berikut rentang interval adalah hasil persentase sesuai dengan dengan penyebaran angket :

81–100% = dikategorikan sangat baik

61–80% = dikategorikan baik

41–60% = dikategorikan cukup

21–40% = dikategorikan kurang baik

0–20% = dikategorikan tidak baik

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan dimana diperoleh persentase sebesar 80,11%, karena berada pada interval 61–80% menjelaskan apresiasi masyarakat Pekanbaru terhadap pelayanan publik berbasis aplikasi Pekanbaru dalam

genggaman pada indikator kualitas interaksi pelayanan (*Service Interaction Quality*) tergolong ke dalam katagori baik.

**d. Analisis dari Tanggapan Responden Mengenai Keseluruhan (*Overall*).**

Indikator keseluruhan (*overall impression*) responden yang memilih alternatif jawaban sangat setuju berjumlah 33 tanggapan (33,3%), yang memilih alternatif jawaban setuju berjumlah 47 tanggapan (47,5%), yang memilih alternatif jawaban cukup setuju berjumlah 14 tanggapan (14,1%), yang memilih alternatif jawaban tidak setuju berjumlah 2 tanggapan (2%) dan yang memilih alternatif jawaban sangat tidak setuju berjumlah 3 tanggapan (3%).

Berikut adalah hasil perhitungan dari rekapitulasi tanggapan responden penelitian mengenai indikator keseluruhan (*overall impression*):

$$p = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

f = Frekuensi yang sedang dicari persentasenya.

N = *Number of Cases* (jumlah frekuensi/banyakindividu).

p = angka persentase.

100% = Ketetapan rumus.

$$P = \frac{(33 \times 5) + (47 \times 4) + (14 \times 3) + (2 \times 2) + (3 \times 1)}{(99 \times 5)} \times 100\%$$

$$p = \frac{(165) + (188) + (42) + (4) + (3)}{495} \times 100\%$$

$$p = \frac{402}{495} \times 100\%$$

$$p = 81,21\%$$

Sementara berikut rentang interval adalah hasil persentase sesuai dengan dengan penyebaran angket :

81–100% = dikategorikan sangat baik

61–80% = dikategorikan baik

41–60% = dikategorikan cukup

21–40% = dikategorikan kurang baik

0–20% = dikategorikan tidak baik

Berdasarkan hasil hasil rekapitulasi tanggapan dimana diperoleh persentase sebesar 81,21%, karena berada pada interval 81–100% menjelaskan apresiasi masyarakat Pekanbaru terhadap pelayanan publik berbasis aplikasi Pekanbaru dalam genggaman pada indikator keseluruhan (*overall impression*) tergolong ke dalam katagori sangat baik.

### 1. Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman

Berikut adalah nilai rata-rata yang dihasilkan mengenai aplikasi Pekanbaru dalam genggaman dari hasil tanggapan yang sudah dilakukan:

**Tabel 1**  
**Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman**

No	Indikator	Persentase (%)	Katagori
1	Kegunaan ( <i>Usebility</i> )	61,09	Baik
2	Kualitas Informasi ( <i>Information quality</i> )	78,75	Baik
3	Kualitas Interaksi Pelayanan ( <i>Service Interaction Quality</i> )	80,11	Baik
4	Keseluruhan ( <i>Overall</i> )	81,21	Sangat baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>75,04</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasar tabel di atas mengenai nilai rata-rata menjelaskan bahwa apresiasi masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis aplikasi Pekanbaru dalam genggamannya dilihat secara keseluruhan pelayanan elektronik pemerintah yang termasuk kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi pelayanan (*Service Interaction Quality*), keseluruhan (*overall*) dalam segi komunikasi serta manfaat yang diterima masyarakat selama mengakses aplikasi Pekanbaru dalam genggamannya yang menunjang proses pelayanan secara online dengan kategori baik atas persentase 75,04%.

## **KESIMPULAN**

Salah satu bentuk dari pelayanan yaitu elektronik pemerintah dimana elektronik pemerintah ini patut untuk diterapkan di kalangan masyarakat, salah satunya adalah Kota Pekanbaru melalui dinas komunikasi informatika statistik dan persandian Kota Pekanbaru yaitu aplikasi Pekanbaru dalam genggamannya.

Berdasarkan hasil penelitian apresiasi masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis aplikasi Pekanbaru dalam genggamannya yang telah dilaksanakan, kesimpulan dalam penelitian ini menjelaskan bahwa:

Hasil pada indikator kegunaan (*usability*) sebesar 61,09% tergolong dalam kategori baik, Hasil pada indikator kualitas informasi (*information quality*) sebesar 78,75% tergolong dalam kategori baik, Hasil pada indikator kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) sebesar 80,11% tergolong dalam kategori baik, Hasil pada indikator keseluruhan (*overall*) sebesar 81,21% tergolong dalam kategori sangat baik. Jadi Hasil rata-rata menjelaskan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis aplikasi Pekanbaru dalam genggamannya dalam kategori baik dengan persentase sebesar 75,04%, baik dari fungsi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*), serta dilihat dari keseluruhan (*overall*).

## Referensi

- Indrajit, Richardus Eko, *Electronic government*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: 2008.
- Aprianto, Rudi Dwi, *kondisi terkini perkembangan pelaksanaan e- government di Indonesia*, Sentika, Yogyakarta: 2018.
- Khatarina, Riris, *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta: 2020.
- Semil, Nurmah, *Pelayanan prima instansi pemerintahan*, Prenadamedia group, Jakarta: 2018.
- Riduwan, and Akdon. *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode penelitian manajemen*, Alfabeta bandung, Yogyakarta: 2013.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*, CV. Alfabeta, Bandung: 2014.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*, Alfabeta, Bandung: 2017.
- Azwar, Syaifuddin, *Metode penelitian*, Pustaka Belajar, Jakarta Barat: 2019.
- Hermawan, Iwan, *Metode Penelitian Pendidikan*, Hidayatul Quran Kuningan, Jakarta: 2019.
- Iskandar, *Metodelogi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, Gaung Persada Press (GP Press), Jakarta: 2010.
- Arikunto, Suharsimi, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bumi Aksara, Jakarta: 2006.
- Sumanto, *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*, CAPS ( center of academic publishing service), Yogyakarta: 2014
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi Kedua*, PRENADA MEDIA GROUP, Jakarta: 2019.
- Hamka, *Psikologi Pendidikan*, Rineko Cipta, Jakarta: 2002.
- Jalaludin, Rakhmat, *Persepsi Dalam Proses Belajar Mengajar*, Rajawali Pers, Jakarta: 2007.
- Ungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi Kedua*, PRE NADA MEDIA GROUP, Jakarta: 2019.
- Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, Duta media publishing, Jakarta: 2020.

Udhirianto, Syarif. “*Apresiasi Masyarakat Terhadap Media Website Pada Era Keterbukaan Informasi Publik Di Jawa Barat,*” *Penelitian Komunikasi dan Pembangunan*, 16 No. 1. 2015

Nada, Noora Qotrun, and Setyoningsih Wibowo. “*Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode WebQual 4.0,*” *Jurnal Informatika UPGRIS*, 1 no 2. 2015

Mahmudah, D. (2018) “*Persepsi Aparat Pemerintah Kota Jambi Terhadap Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan Media Pengaduan Berbasis Aplikasi*”. *Jurnal studi komunikasi dan media* 22,(2) Diakses dari <https://scholar.co.id>

Nugroho, T. W. A (2017) ” *Analisis E-government Terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan HAM*”. *Jurnal ilmiah kebijakan Hukum* 10,(3) Diakses dari <https://scholar.co.id>

Vebrianti, V.V. (2021) “*Persepsi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik E-Goverment Sipenduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru*”. Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Kasim Riau. Diakses dari <https://scholar.co.id>

Nugraha, J. T.(2018) “*e-govement dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten sleman)*”. *Jurnal komunikasi dan kajian media* 2(1), 32-42. Diakses dari <https://scholar.co.id>

Atthahahara, H. (2018) “*inovasi pelayanan publik berbasis e-government (studi kasus aplikasi ogan lopian dinas komunikasi dan informatika di kabupaten purwakarta)*”. *Jurnal Politikom Indonesia* 4(1), 66-66. Diakses dari <https://scholar.co.id>

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009

<https://www.riaujurnal.com/detail/advertorial/permudah-layanan-publik--pemko- luncurkan-aplikasi---039-Pekanbaru-dalam-genggaman--039->

<https://images.app.goo.gl/FvMRCzR4zjLRyPAz8>