

E-govqual Aplikasi PEKA (Pekan Kita) Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru

Masitoh¹ Eko Handrian²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia
masitoh@student.uir.ac.id ekohandrian@soc.uir.ac.id

Received : February 24, 2024;

Accepted : 30 Juli 2024

Abstract

The PEKA (Pekan Kita) application is a complaint application for handling problems felt by the community against Pekanbaru city government services that are immediately resolved. This research was conducted to determine the quality of the application on public satisfaction using the application provided by the communication informatics statistics and coding office of Pekanbaru City. This type of research uses descriptive and quantitative methods, where primary data is obtained through observation and questionnaire distribution and secondary data is obtained through interviews with respondents. In this study, the authors used the theory of e-government quality, which has six dimensions of indicator assessment: ease of use, trust, functionality of the interaction, reliability, content and appearance, and citizen support. The results of this study indicate that the PEKA application has a fairly good application quality due to the unavailability of the search function because the application has a specific layout that is limited so that the layout design is simple and the unavailability of official contact information to be contacted if there are application problems. Therefore, the agency must further develop the features that users need to add in future updates.

Keywords: E-Government Quality, PEKA Application, Public Complaints

Abstrak

Aplikasi PEKA (Pekan Kita) merupakan aplikasi pengaduan dalam penanganan masalah yang dirasakan masyarakat terhadap layanan pemerintah kota Pekanbaru yang bersifat segera diatasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas aplikasi terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi yang disediakan oleh dinas komunikasi informatika statistik dan persandian Kota Pekanbaru. Tipe penelitian ini menggunakan deskriptif dengan metode kuantitatif yang mana data primer diperoleh melalui observasi dan penyebaran kuisioner, dan data sekunder diperoleh melalui wawancara dengan responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori e-government quality yang terdapat enam dimensi penilaian indikator yaitu kemudahan pengguna, kepercayaan, fungsionalitas lingkungan interaksi, keandalan, konten dan tampilan, dukungan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi PEKA memiliki kualitas aplikasi yang cukup baik, dikarenakan belum tersedianya fungsi pencarian karena aplikasi memiliki spesifik tata letak yang terbatas sehingga desain tata letak yang sederhana dan belum tersedianya informasi kontak dinas untuk dihubungi jika ada kendala aplikasi bermasalah. Oleh karena itu pihak dinas harus lebih mengembangkan fitur-fitur yang dibutuhkan pengguna untuk menambahkan dalam pembaruan kedepannya.

Kata kunci: E-Government Quality, Aplikasi PEKA, Pengaduan Masyarakat

Pendahuluan

Di era digitalisasi pada saat ini, perkembangan teknologi semakin canggih dan berbagai inovasi bermunculan di setiap instansi pemerintahan sebagai alat pendukung tata kelola pemerintahan sehingga tujuan yang di harapkan dapat tercapai dengan baik. Terciptanya atau terwujud nya tata kelola pemerintahan yang baik salah satu hasilnya dapat dilihat dari hasil kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahnya kepada masyarakat.

Inovasi didalam lingkup pemerintahan sendiri sangat dibutuhkan dalam melakukan pembaruan-pembaruan untuk mewujudkan Good Governance, Salah satu cara untuk mengembangkan good governance adalah dengan meningkatkan kreativitas dan Inovasi dalam pemerintahan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik bahwa dalam mewujudkan peningkatan kesejahteraan rakyat dan daya saing global melalui reformasi birokrasi, diperlukan percepatan peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik melalui inovasi pelayanan publik guna memenuhi harapan masyarakat.

Pemerintah Kota Pekanbaru telah banyak melakukan inovasi dalam pemerintahan, salah satunya yaitu pengelolaan layanan aduan masyarakat melalui aplikasi PEKA (Pekan Kita). Sebelumnya aplikasi ini bernama E-Respon karena adanya pengembangan, aspek- aspek terstruktur dan fitur yang perlu diperbarui maka sistem aplikasi tersebut dirubah menjadi PEKA. E-Respon melakukan bimtek pada tanggal 14 Desember 2021, di sosialisasikan pada tanggal 17 Desember 2021 dan di launching 24 Juni 2022. Aplikasi PEKA dioperasikan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.

Aplikasi PEKA ini merupakan aplikasi pengaduan resmi Pemerintah Kota Pekanbaru yang utuh, terintegrasi dengan perangkat daerah se-Kota Pekanbaru yang memiliki tupoksi dalam penanganan masalah yang dirasakan masyarakat terhadap layanan pemerintah yang bersifat segera diatasi.

Banyaknya kanal yang disediakan dalam menangani berbagai macam pengaduan sehingga membuat masyarakat harus menghafal satu persatu kanal perangkat daerah. Selain itu tidak adanya sistem yang tergabung membuat pemantauan penanganan pengaduan tidak bisa dilakukan secara realtime. Untuk mengatasi hal tersebut maka dibutuhkan aplikasi yang mampu menyampaikan pengaduan secara cepat dan mampu memberikan informasi secara realtime sejauh apa tindakan yang sudah diambil. Dengan aplikasi PEKA perangkat daerah yang menyediakan layanan pengaduan bisa menyediakan fasilitas berbagai pengaduan dalam hanya satu aplikasi yang pemantauan penanganannya juga bisa dilakukan secara realtime.

Dalam aplikasi tersebut terdapat sistem informasi yang memiliki fungsi masing-masing sebagai pelayanan. Pada pengaduan yang disampaikan masyarakat akan tersimpan dalam database, kemudian akan ditanggapi oleh instansi terkait sesuai dengan pengajuan yang diajukan.

Aplikasi PEKA ini dapat diterapkan penggunaannya oleh Organisasi Perangkat Daerah dalam melayani aduan masyarakat. Organisasi perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi berkaitan dengan layanan kepada masyarakat, seperti persampahan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, penerangan jalan pada Dinas Perhubungan, dan terkait kesehatan pada Dinas Kesehatan, agar dapat memanfaatkan aplikasi ini dengan menghubungi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. Aplikasi PEKA dimanfaatkan guna menciptakan tata pemerintahan yang baik dan mampu memberikan layanan yang efektif serta efisien.

Saat ini beberapa OPD telah memanfaatkan aplikasi PEKA. Salah satunya adalah Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang telah membuka beberapa jenis layanan aduan dengan memanfaatkan aplikasi ini. Layanan aduan yang sudah berjalan dengan baik antara lain penerangan jalan umum, traffic light, dan lain sebagainya. Sedangkan Dinas Lingkungan Hidup dan Dinas Kesehatan masih menunggu persiapan mereka dalam pembentukan satgas, jenis layanan dan seluruh progres layanannya

Tinjauan Pustaka

E-Govqual adalah suatu metode yang digunakan dalam melakukan pengukuran atau penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan mengukur layanan website yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan pandangan pengguna (Papadomichelaki dan Mentzas, 2011). Konsep E-Govqual pertama kali dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas sejak tahun 2011. Dalam penelitian tersebut, mereka berpendapat bahwa kualitas layanan yang dilakukan secara elektronik juga berlaku dalam lingkup pemerintahan, bukan hanya lingkup bisnis, yang menjadi upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan.

Model E-Govqual mendorong pemerintah agar memanfaatkan teknologi informasi sebagai upaya peningkatan layanan kepada publik dan memenuhi kebutuhan publik (Napitupulu, 2016).

Metode E-Govqual terbagi dalam enam dimensi (Papadomichelaki dan Mentzas, 2011).

Enam dimensi itu adalah sebagai berikut:

1. Ease of Use (Kemudahan Pengguna)

Kemudahan pengguna (masyarakat) dalam menggunakan layanan e-government yang diberikan. Terdapat tujuh atribut dalam dimensi ini yaitu struktur situs web, fungsi pencarian, peta situs, tautan pada mesin pencarian, url yang mudah diingat, personalisasi informasi dan kemampuan kustomisasi. Kemudahan di sini maksudnya adalah mudah melakukan pencarian, URL yang mudah diingat, adanya navigasi yang mudah dicari di website, dan teknis yang efisien di website.

2. Trust (Kepercayaan)

Dimensi ini adalah adanya kepercayaan atas privasi dari pengguna terhadap website untuk melindungi informasi yang diberikan melalui website mengenai kebebasan dari resiko saat mengakses website. dalam dimensi ini yaitu tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain, melindungi anonimitas, pengarsipan data pribadi yang aman, adanya persetujuan berdasarkan informasi, penggunaan data

pribadi, penolakan repudiasi dengan mengautentifikasi pihak-pihak yang terlibat, prosedur menggunakan nama pengguna dan kata sandi, transaksi yang benar, mengenkripsi pesan, tanda tangan digital dan kontrol akses.

3. Functionality of the Interaction (Fungsionalitas Lingkungan Interaksi)

Dimensi ini adalah website yang memiliki kemudahan, ketersediaan, dan bantuan di dalamnya. Di sinilah peran dalam e- Government untuk berkomunikasi dan melakukan interaksi dengan layanan administrasi publik. Dalam e-Government informasi yang diberikan adalah secara online, sehingga karakteristik kualitas informasi di dalamnya sangat penting bagi pengguna, dalam dimensi ini, yaitu adanya bantuan online dalam formulir, penggunaan kembali informasi kepada masyarakat, perhitungan formulir otomatis dan format respon yang memadai.

4. Realiability (Keandalan)

Keandalan yang dapat dipercaya oleh masyarakat dengan memberikan pelayanan yang benar, tepat waktu untuk meningkatkan aksesibilitas dalam penggunaan layanan e- government, dalam dimensi ini yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang diberikan secara akurat, pengiriman layanan tepat waktu, kompatibilitas sistem browser dan kecepatan dalam pemuatan/transaksi.

5. Content and Appearance of Information (Konten dan Tampilan)

Dimensi ini adalah dimensi yang mengacu pada kualitas informasi yang diberikan di website, yang berupa desain, warna, gambar, dan ukuran halaman website. Isi dan tampilan yang mencakupi dengan ketersediaan data dan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, dalam dimensi ini yaitu kelengkapan data, akurasi dan keringkasan data, relevansi data, informasi terbaru, tautan, kemudahan memahami data yang diberikan, warna, grafis, animasi dan ukuran halaman web.

6. Citizen support (Dukungan Masyarakat)

Layanan yang dibutuhkan masyarakat dalam mencari panduan pelaksanaan dan mencari informasi yang dibutuhkan, dimensi ini yaitu panduan penggunaan, halaman bantuan, pertanyaan yang sering diajukan, fasilitas pelacakan transaksi, adanya informasi kontak, pemecahan masalah, balasan cepat untuk pertanyaan pengguna, pengetahuan pegawai, perilaku pegawai dan kemampuan pegawai.

Metode

Tipe penelitian ini menggunakan survey deskriptif dengan metode kuantitatif. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara, kuisisioner dan data sekunder diperoleh dari buku, data, dokumen publikasi di kantor dinas komunikasi informatika statistik dan persandian kota Pekanbaru. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, kuisisioner, observasi dan dokumentasi.

Setelah keseluruhan data terkumpul melalui teknik pengumpulan data yang di pergunakan dalam penelitian ini, selanjutnya data di kelompokkan dan di sesuaikan menurut jenis data yang di peroleh, kemudian akan dibahas dan di analisa dalam dua bentuk, yaitu data yang bersifat kualitatif akan di uraikan secara lengkap dan terperinci

Masitoh dan Eko Handrian

dalam bentuk kalimat. Kemudian data yang bersifat kuantitatif akan di tabulasikan atau disajikan dalam bentuk tabel, angka, persentase serta dilengkapi dengan uraian serta keterangan yang mendukung untuk dapat diambil kesimpulan induktif.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan pembahasan masing-masing indikator penelitian didapatkan rekapitulasi dari penelitian e-govqual aplikasi peka(pekan kita) pada dinas komunikasi informatika statistic dan persandian kota Pekanbaru sebagai berikut :

Tabel 1.

Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Aplikasi PEKA (Pekan Kita) Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru

No .	Indikator	Responden			
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	Jumlah
1.	<i>Ease of use</i> (kemudahan pengguna)	44 (51%)	33 (38%)	10 (11%)	87 (100%)
2.	<i>Trust</i> (kepercayaan)	57 (66%)	30 (34%)	0 (0%)	87 (100%)
3.	<i>Functionality of the interaction</i> (fungsionalitas lingkungan interaksi)	62 (71%)	25 (29%)	0 (0%)	87 (100%)
4.	<i>Realibility</i> (keandalan)	58 (67%)	29 (33%)	0 (0%)	87 (100%)
5	<i>Concent and appearance of information</i> (konten dan tampilan)	67 (77%)	20 (23%)	0 (0%)	87 (100%)
6.	<i>Citizen support</i> (dukungan masyarakat)	65 (75%)	22 (25%)	0 (0%)	87 (100%)
	Jumlah	353	159	10	522
	Rata -rata	59	27	1	87
	Persentase	68%	31%	1%	100%

Sumber : Data olahan hasil penelitian,2023

Dari hasil rekapitulasi yang penulis data dari hasil penyebaran kuisisioner pada masyarakat rata-rata berada pada kategori “baik”.

Untuk indikator *Ease of use* (kemudahan pengguna) berada pada kategori “cukup baik”. Dengan adanya aplikasi PEKA masyarakat dengan mudah menggunakan aplikasi dalam melaporkan aduan, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat kota Pekanbaru akan tetapi di dalam aplikasi ini belum tersedia fungsi pencarian karena aplikasi memiliki spesifiktata letak yang terbatas sehingga desain antarmuka (tata letak) yang sederhana

Untuk indikator *Trust* (kepercayaan) berada pada kategori “baik”. Untuk data-data pribadi masyarakat tidak ditampilkan hanya username dan nama pengguna yang ditampilkan di dalam akun super admin sehingga pegawai merahasiakan setiap data

penggunanya, tidak akan memberikan data kepada orang lain jika tanpa ada tanda kuasa sehingga tidak disebarluaskan kepada siapapun atau pihak yang tidak berwenang.

Untuk indikator *Functionality of the interaction* (fungsionalitas lingkungan interaksi) berada pada kategori "baik". Pada aplikasi PEKA masyarakat bisa melihat kembali informasi yang sudah dilaporkan dan format respon layanan yang sudah diselesaikan atau belum di proses dengan melihat tanda warna merah belum diproses, warna kuning sedang di proses, warna hijau sudah di selesaikan dan warna hitam masih di pending.

Untuk Indikator *Content and appearance of information* (konten dan tampilan) berada pada kategori "baik". Masyarakat melengkapi data yang dibutuhkan sebagai persyaratan dalam membuat akun aplikasi peka, data yang diberikan akurat sehingga dapat tersinkron didalam database dan untuk tampilan di dalam aplikasi dapat menarik pengguna lainnya untuk melihat dan membaca aplikasi tersebut dan juga dapat membantu bagi penggunayang memiliki keterbatasan visual.

Untuk indikator *Citizen support* (dukungan masyarakat) berada pada kategori "cukup baik". masyarakat dapat melihat panduan penggunaan pada halaman bantuan bagi masyarakat yang tidak mengetahui cara membuat akun dan membuat laporan aduan, didalam aplikasi juga tersedia status pelacakan serta waktu penyelesaiannya akan tetapi masih terdapat kekurangan didalam aplikasi ini yaitu informasi kontak belum tersedia jika ada keluhan terhadap kendala di dalam aplikasi bermasalah.

Berdasarkan analisis hasil kuisisioner, wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa e-government quality aplikasi PEKA (Pekan Kita) pada dinas komunikasi informatika statistik dan persandian kota Pekanbaru yaitu "Cukup baik". Hal ini dikarenakan masih terdapat hambatan dan kekurangan seperti belum tersedianya fungsi pencarian didalam aplikasi karena aplikasi memiliki spesifik tata letak yang terbatas sehingga desain antarmuka (tata letak) yang sederhana, aplikasi PEKA ini hanya tersedia di android melalui playstore sedangkan untuk di iphone aplikasi ini belum tersedia dan belum tersedianya informasi kontak jika ada keluhan aplikasi yang bermasalah.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti mengenai e-government quality aplikasi PEKA (Pekan Kita) pada dinas komunikasi informatika statistik dan persandian kota Pekanbaru cukup baik. Hal ini dikarenakan masyarakat pengguna aplikasi PEKA merasa cukup puas terhadap kualitas aplikasi aduan online yang diberikan melalui aplikasi PEKA. Namun masih terdapat kekurangan didalam aplikasi ini seperti belum tersedia fungsi pencarian, belum tersedia diseluruh perangkat handphone hanya masih tersedia di android dan belum tersedianya informasi kontak.

Untuk mengetahui kesimpulan setiap indikator mengenai e-government quality aplikasi PEKA pada dinas komunikasi informatika statistic dan persandian kota Pekanbaru, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Untuk indikator *Ease of use* (kemudahan pengguna) berada pada kategori "cukup baik". Hal ini dikarenakan pada aplikasi PEKA belum tersedia fungsi pencarian yang mana aplikasi memiliki spesifik tata letak yang terbatas

- sehingga desain antarmuka (tata letak) yang sederhana.
2. Untuk indikator *Trust* (kepercayaan) berada pada kategori “baik”. Data-data pribadi masyarakat yang mereka berikan sebagai persyaratan login aplikasi diarsipkan dengan aman dan dijamin kerahasiaan datanya untuk tidak disebarluaskan kepada siapapun atau pihak yang tidak berwenang.
 3. Untuk indikator *Functionality of the interaction* (fungsionalitas lingkungan interaksi) berada pada kategori “baik”. Masyarakat bisa melihat kembali informasi yang sudah dilaporkan dan format respon layanan yang sudah diselesaikan atau belum di proses dengan melihat tanda warna merah belum diproses, warna kuning sedang di proses, warna hijau sudah di selesaikan dan warna hitam masih di pending.
 4. Untuk indikator *Realibility* (keandalan) berada pada kategori “cukup baik”. Hal ini dikarenakan aplikasi PEKA belum tersedia di seluruh perangkat handphone hanya masih tersedia di perangkat android melalui playstore sedangkan untuk di iphone aplikasi ini belum tersedia.
 5. Untuk Indikator *Concent and appearance of information* (konten dan tampilan) berada pada kategori “baik”. Data-data pengguna berikan akurat sehingga dapat tersinkron di dalam database dan untuk tampilan di dalam aplikasi dapat menarik pengguna lainnya untuk melihat dan membaca aplikasi tersebut dan juga dapat membantu bagi pengguna yang memiliki keterbatasan visual.
 6. Untuk indikator *Citizen support* (dukungan masyarakat) berada pada kategori “cukup baik”. Hal ini dikarenakan masih terdapat kekurangan didalam aplikasi ini yaitu informasi kontak belum tersedia jika ada keluhan terhadap kendala di dalam aplikasi bermasalah.

Adapun saran yang peneliti sampaikan mengenai e-government quality aplikasi PEKA (Pekan Kita) pada dinas komunikasi informatika statistik dan persandian kota Pekanbaru adalah :

1. Untuk dapat menyediakan fungsi pencarian menggunakan desain yang efisien dengan menyesuaikan tampilan ukuran layar yang tersedia.
2. Untuk dapat mengembangkan aplikasi dengan merancang aplikasi PEKA sesuai versi platform pada iphone (app store) agar aplikasi dapat tersedia di perangkat iphone sehingga aplikasi ini dapat digunakan oleh semua perangkat handphone.
3. Untuk dapat menyediakan informasi kontak agar dapat memudahkan masyarakat dalam melaporkan keluhan terhadap kendala jika aplikasi bermasalah dengan mempertimbangkan privasi dan keamanan dalam informasi kontak tersebut.

Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal:

- Xenia Papadomichelaki, G. M. (2012). E-Govqual : A Multiple-Item Scale For Assesing E-Government Service Quality. *Government Information Quarterly*, Pp.98-109
- Yunita Kitrin. (2022). E-Service Quality Izin Praktik Dokter (Umum,Spesialis dan Gigi)Pada Aplikasi E-Pinter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis.
- Wijaya, D. J. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Badan Pusat Statistik). 400.
- Wahono, R. (2017). Penerapan E-Govqual dalam Sistem Evaluasi Penilaian Kualitas Layanan E- Government Pemerintah Kabupaten Malang. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Sistem Informasi. Universitas Jember, 9–35.
- Wijatmoko, T. E. (2021). Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Menggunakan Dimensi E-Govqual Studi Kasus Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia DIY. Tesis, 1–124.
- Astafani, E. (2020). Analisis Kualitas Situs Layanan Pemerintahan Kota Pekanbaru Menggunakan Metode E-GovQual. *Jurnal Ekonomi* Volume 18, Nomor 1 Maret201, 2(1), 41–49.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Andry, H., & Handrian, E. (2017, November). E-Implementation of E-Government In Regional Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management Board of Riau Province). In *International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 152-155). Atlantis Press.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group

Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).

- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137-155.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Penguatan Pemerintahan Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Kemunting*, 1(2), 183-203.
- Handrian, E., & Hawa, S. (2022). Implementasi program pengembangan perikanan tangkap pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru. *JIAAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 49-58.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Nurman, N., Zainal, Z., & Rajasa, Y. (2021). Good Governance in Structure Belantik Raya People's Market in Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(2), 1-11.
- Nurman, M. P. (2015). Strategi Pembangunan Daerah.
- Rusli, R., & Nurman, N. (2016). Implementasi Fungsi Koordinasi Camat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 2(1), 27-39.
- Parjiyana, P. (2015). Implementasi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 1(2), 41-54.
- Fista, L., & Parjiyana, P. (2024). Pelaksanaan Fungsi Kepala Desa Dalam Pembinaan Kemasyarakatan Di Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 26-36.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Afhissa, C., & Parjiyana, P. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pimpinan di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan (BDLHK) Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 207-223.
- Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN

DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.

- Suriani, L., Nisa, K., & Affandi, L. H. (2023). Pelaksanaan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tema Gaya Hidup Berkelanjutan di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(3), 1458-1463.
- Suriani, L., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Transindo Jaya Bahari Maumbi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190-197.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Syafitri, I., & Suriani, L. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44-54.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Hamim, S. (2005). *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2014). *Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian*.
- Andry, H., & Yussa, A. T. (2015). *Perilaku dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing*.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79.
- Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.

- Andry, H., Herman, H., & Rahmah, J. (2023). PELAKSANAAN KOORDINASI DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU DAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PEKANBARU DALAM PENGHAPUSAN ASET KENDARAAN DINAS OPERASIONAL KHUSUS (AMBULANCE). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 18-28.
- Abdullah, S., Hamim, S., & Ermayuna, S. (2021). Strategi Pembangunan Pertanian Tanaman Pangan Di Lahan Gambut Desa Pulau Palas Kabupaten Indragiri Hilir. *Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau*, 1-83.
- Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Dalam Pendistribusian Gas Lpg 3 Kg Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 248-261.
- Ariswanto, N. S., & Abdullah, S. (2016). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 197-215.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Abdullah, S., & Safri, I. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengelola Potensi Masyarakat Desa Kampung Panjang Kabupaten Kampar. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(2), 242-248.
- Nurmasari, N., & Al Hafis, R. I. (2019). Desentralisasi Asimetris: Kemiskinan ditengah kelimpahan otonomi khusus papua. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1180-1192.
- Nurmasari, N., Komalasari, E., Muliando, B., Nurman, N., & Amrillah, M. F. (2024). PELATIHAN INOVASI BANK SAMPAH PLASTIK UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN EKONOMI MASYARAKAT DI BANK SAMPAH PUAN SARI MANDIRI. *Jurnal ADAM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 35-40.
- Kurniawan, R., & Nurmasari, N. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 122-134.
- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 22-29.
- Nurmasari, N., & Wedayanti, M. D. (2018, August). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT CIVIL SERVANT EMPLOYEES IN THE FRAMEWORK OF REFORM BUREAUATION IN RIAU PROVINCE. In *ICSScE 2018*.
- Herman, H., Suriani, L., & Farisha, N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sarana dan
- Masitoh dan Eko Handrian

- Prasarana Sampah Pada Pasar Milik Pemerintah Kota Pekanbaru. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 81-90.
- Herman, H. (2019). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Oleh Stakeholders Primer Dan Skunder Di Riau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2).
- Herman, H., & Novarizal, R. (2017). Faktor-faktor ideal perusahaan dalam pelaksanaan CSR (Corporate Social Responsibility). *Sisi Lain Realita*, 2(2), 39-53.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3 (2), 163–175.
- Novarizal, R., & Herman, H. (2019). Pengamanan Lembaga Pemasarakatan Terhadap Kemungkinan Terjadinya Pelarian (Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru): Universitas Islam Riau. *Sisi Lain Realita*, 4(1), 90-102.
- Suri, D. M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penertiban dan pembinaan gelandangan dan pengemis di kota pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 89-101.
- Suri, D. M., & Nurmandi, A. (2021, July). Deep learning methods as a detection tools for forest fire decision making process fire prevention in Indonesia. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 177-182). Cham: Springer International Publishing.
- Suri, D. M., Nurmandi, A., Qodir, Z., & Al Fadhat, F. (2021). Narrative Policy Framework: The Role Of Media Narrative Towards Forest And Land Fire Policy In Indonesia. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24-42.
- Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.
- Al Hafis, R. I., & Yogya, M. A. (2017). Abuse of power: Tinjauan terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik di Indonesia. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 80-88.
- Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Haryono, B. S. (2014). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru). *Jurnal Wacana*, 16(4), 171-178.
- Al Hafis, R. I. (2018). Pembangunan Daerah Perbatasan Yang Terabaikan: Kajian Perbatasan Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis–Selat Malaka. *Gema Publica*, 3(2), 111-119.
- Al Hafis, R. I., Warsono, H., Larasati, E., & Purnaweni, H. (2021). The paradox of collaborative governance in leprosy rehabilitation in Central Java. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 3(17), 55-67.

- Al Hafis, R. I., Wardana, D., Setiawati, S., & Putra, A. I. (2024). Proses Collaborative Governance untuk Mengurangi Dampak Abrasi. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 521-529.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.
- Zubaidah, E. (2018). Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*.
- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., Hidayati, M., & Lubis, E. F. (2022, March). The Factors Influencing the Community to Use E-Service in Pekanbaru City, Indonesia. In *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (pp. 310-318). Atlantis Press.
- Zubaidah, E. (2016). MANAJEMEN PANTI ASUHAN DALAM PERSPEKTIF HENRI FAYOL:(STUDY KASUS PANTI ASUHAN USMAN BIN AFFAN). *VALUTA*, 2(1), 130-139.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Pulungan, B. I. (2022). Political Interaction Strategy Corporate Social Responsibility of PT Riau Andalan Pulp and Paper in Riau Province, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 17(8).
- Wedayanti, M. D., & Susanti, H. (2019). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (CBT) Menggunakan Kontribusi Corporate Social Responsibility (CSR) di Pekanbaru Provinsi Riau. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 5(2), 32-37.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Juliana, S. (2021, January). Implementation of Corporate Social Responsibility in PT. Riau Andalan Pulp and Paper in Pelalawan District, Riau Province. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 71). European Alliance for Innovation.
- Wedayanti, M. D., & Zulkifli, Z. (2015). Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 52-72.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2),

- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156-163.
- Lubis, E. F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (Pnmp Mpd)(Studi Kasus: Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 304-317.
- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM PENYET CINDELARAS BAGAN BATU KABUPATEN ROKAN HILIR. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-9.
- Lubis, E. E. F. (2024). PELATIHAN PEMBUATAN SABUN CUCI PIRING UNTUK MENINGKATKAN TAMBAHAN PENDAPATAN PADA IBU-IBU KELOMPOK MELATI PUTIH DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 120-126.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Diri Sendiri Terhadap Sikap Wirausaha Pada Usaha Makanan Tradisional Di Desa Palung Raya Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 179-191.
- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menangulangi Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1-18.
- TARMIZI, A., KURNIAWAN, A., ADERISKA, M., & AFRIZAL, T. (2022). Analysis of Quality Electronic Identity Card Service in Sub-District West Meral of Karimun District, Riau Islands (Integrated Sub-District Administration Service Model "Paten"). *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World*, 6, 62-72.
- Tarmizi, A., & Kurniawan, A. (2017). Model Administrasi Pribumi Masyarakat Adat Melayu Petalangan di Desa Sialang Godang Kabupaten Pelalawan Riau. In *Seminar Nasional "Mitigasi dan Strategi Adaptasi Dampak Perubahan Iklim di Indonesia"* (pp. 165-177).

- Yusa, A. T., Andry, H., & Kurniawan, A. (2016). Restorasi Paradigma KUD:" Pendekatan Teori Organisasi Dalam Merebut Peluang MEA".
- Yunisman, Y., Salioso, H., Febrianto, S., Prayuda, R., & Mardatillah, A. (2022). Analysis of quality of animal health services by veterinary medical and veterinary paramedic services in food security and agricultural agency of Rokan Hilir Regency. *International Journal of Health Sciences*, 14(3), 1030-1046.
- Larasati, D., Indrastuti, S., Salioso, H., Yussa, H. A., & Suri, D. M. (2022). Analysis of the effect of job satisfaction and job motivation on the performance of cleaning officers at the environmental service agency Rokan Hilir district Indonesia. *International Journal of Health Sciences*, 6(4), 573-588.
- Salioso, H. (2016). ASN, OTDA, Politik Pilkada Serentak dan Korupsi di Indonesia. *SISI LAIN REALITA*, 1(1), 01-07.
- Adha, M. L., & Salioso, H. (2024). KINERJA ORGANISASI DI KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN BASARNAS KELAS A PEKANBARU. *JURNAL KEMUNTING*, 5(1), 1-16.
- Askarial, A., Rinaldi, K., & Salioso, H. (2016). Kota Dumai Dalam Pidato Seorang Walikota.
- Lestari, T. (2013). Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember.
- 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.
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2), 157. <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>
- Febrian, R. A. (2018). Inovasi Daerah dari Perspektif Regulasi, Konseptual, dan Empiris. *Jurnal Kajian Pemerintahan*, IV,44–55.
- Fadila Putri Arfian. (2022). Analisis Model E-Govqual Dan Teori Kognitif Sosial Terhadap Niat Lanjutan Dan Kepuasan Pengguna Web Sibakul: Studi Kasus Pada Pengusaha Umkm Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Napitupulu, D. (2016). *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika ANALISA KUALITAS LAYANAN E- GOVERNMENT DENGAN PENDEKATAN E-GOVQUAL & IPA ANALYSIS OF E- GOVERNMENT SERVICES QUALITY BASED ON E-GOVQUAL & IPA APPROACH*. 6(2), 153–168.

Regulasi:

- INPRES (Instruksi Presiden) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Inovasi Daerah.

Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 373 Tahun 2022 Tentang Tim Pengelola Aplikasi E-Respon.