

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian mengenai metode *Importance-Performance Analysis*, metode *Gap Analysis* dan SPBE sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Namun tidak banyak yang melakukan penelitian terkait tingkat kematangan SPBE menggunakan metode IPA. Pada penelitian kali ini peneliti telah melakukan studi literatur terhadap beberapa jurnal dengan topik dan tema sesuai penelitian ini. Topik dan tema penelitian berkaitan dengan SPBE, Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), *Gap Analysis*, Kabupaten Lima Puluh Kota, dan Indikator Kematangan SPBE. Dari hasil tinjauan pustaka terdapat tujuh jurnal yang menjadi acuan pada penulisan penelitian untuk memahami topik dan tema yang diangkat serta metode yang digunakan, namun jurnal yang paling sering digunakan sebagai acuan ialah:

1. Analisis Perbandingan Metode Regresi Linier dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Layanan *E-Government* Menggunakan Metode Webqual Modifikasi. Ditulis oleh Frandika Septa, Anton Yudhana, dan Abdul Fadlil.
2. Analisis Kualitas *Website* SMK Negeri 2 Sragen dengan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Ditulis oleh Ridwan Aji Pamungkas, Excel Alfarishi, Erdian Aditiarna, Anang Mukhlisin, Rifda Faticha dan Alfa Aziza

Berdasarkan pada Tabel 2.1, dapat disimpulkan bahwa persamaan penelitian sebelumnya dan penelitian yang dilakukan ialah meneliti menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* dan *Gap Analysis*. Pada Tabel 2.1, terdiri dari penelitian-penelitian sebelumnya yang menjadi landasan untuk kelengkapan data sekaligus sebagai acuan untuk melakukan penelitian *Importance-Performance Analysis* dan *Gap Analysis* pada tingkat kematangan SPBE (Studi Kasus: Kabupaten Lima Puluh Kota).

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Objek yang diteliti	Metode	Hasil
1	Kevin Dwi Syahputra, Budi Praptono, Maria D. Idawicaksakti	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode <i>Gap Analysis</i> Dan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) pada <i>Barbershop</i> The Tjoekoer.	Kualitas pelayanan <i>Barbershop</i> The Tjoekoer.	<i>Gap Analysis</i> dan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	Dari 100 responden <i>anonymous</i> yang menjadi sampel penelitian, hasil layanan yang diterima oleh pelanggan sudah baik. Hasil tingkat kesesuaian sebesar 82% memenuhi harapan pelanggan. Hasil kesenjangan menunjukkan rata-rata <-1, layanan yang diberikan sudah baik walaupun bernilai negatif. Nilai rata-rata tingkat harapan (3,60) lebih dari nilai rata-rata tingkat kinerja (2,98) secara keseluruhan.
2	Rino A. Saputra, Suprpto, Aditya Rachmadi	Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi EGovqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat).	Kualitas layanan <i>website</i> sebagai media pelayanan publik di provinsi NTB (www.ntbprov.go.id).	Dimensi <i>E-Govqual</i> dan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	Penelitian ini memiliki sampel penelitian berjumlah 100 responden dengan hasil analisis IPA pada tingkat kesesuaian sebesar 85,22% dan nilai tingkat kesenjangan ≤ 0 yaitu -0.61. Hasil tersebut menunjukkan kinerja dari layanan <i>website</i> belum memenuhi harapan pengguna. Didapat 4 atribut prioritas utama dan 8 atribut prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan layanan dari hasil analisis kuadran.
3	Abd. Aziz Bouty, Moh. Hidayat Koniyo, Dian Novian	Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan <i>E-Government Maturity Model</i> (Kasus Di Pemerintah Kota Gorontalo).	SPBE pada pemerintah Kota Gorontalo melalui pengukuran tingkat kematangan.	<i>E-Government Maturity Model</i>	Metode penelitian ini menggunakan metode survei yang dilakukan penilai pada 3 domain, 7 aspek serta 35 indikator di dalam SPBE. Hasil penelitian menunjukkan penyelenggaraan SPBE memperoleh predikat 'BAIK' pada pemerintah Kota Gorontalo memperoleh dengan total nilai indikator sebesar 2,88.

No.	Peneliti	Judul	Objek yang diteliti	Metode	Hasil
4	Mochammad C. Ngulum, Aries Dwi Indriyanti	Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA).	<i>Website</i> SIMONTASI Unesa.	<i>Webqual</i> dan <i>Importance-Performance Analysis</i>	Dari 467 responden yang dijadikan sampel penelitian, hasil evaluasi bahwa kualitas tingkat kesesuaian <i>website</i> SIMONTASI, 97,96% menunjukkan responden tidak puas dengan layanan <i>website</i> . Tingkat <i>Gap</i> sebesar -0,078 yang artinya belum terpenuhi hasil kinerja pada <i>website</i> SIMONTASI. Sedangkan hasil analisis kuadran I dan kuadran II diperoleh 5 atribut, 8 atribut di kuadran III, 4 atribut di kuadran IV.
5	Syukhri	Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis.	Pelayanan Lab. Jaringan Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.	<i>Importance-Performance Analysis</i>	Penelitian ini menggunakan 75 responden mahasiswa program studi Pendidikan Teknik Informatika, Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang angkatan 2015, dengan hasil kualitas layanan yang belum sesuai dengan harapan mahasiswa.
6	Frandika Septa, Anton Yudhana, Abdul Fadlil	Analisis Perbandingan Metode Regresi Linier dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Layanan <i>E-Government</i> Menggunakan Metode Webqual Modifikasi	Layanan E-Government (<i>website</i> SIMSARPRAS)	Metode <i>WebQual</i> modifikasi, regresi linier berganda dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Hasil analisis regresi linier berganda ialah berkualitas sedang sebesar 67,6% dan 32,4% pada <i>website</i> SIMSARPRAS, dari 500 orang responden dengan penyebaran kuisioner <i>online</i> menggunakan G-Form. Sedangkan hasil analisis menggunakan IPA berkualitas baik dengan tingkat kesesuaian 96.22% dan tingkat kesenjangan dari layanan <i>e-government</i> sebesar -0.12.

No.	Peneliti	Judul	Objek yang diteliti	Metode	Hasil
7	Ridwan Aji Pamungkas, Excel Alfarishi, Erdian Aditiarna, Anang Muklhisin, Rifda Faticha Alfa Aziza	Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Sragen dengan Metode <i>Webqual 4.0</i> dan <i>Importance Performance Analyst (IPA)</i>	Website SMK Negeri 2 Sragen	Metode <i>Webqual 4.0</i> dan <i>Importance Performance Analyst (IPA)</i>	Dari sampel 120 kuesioner dalam penelitian ini, terlihat adanya kesenjangan antara kedua perspektif penilaian tersebut. Hasil keseluruhan indikator dari perhitungan analisis <i>Gap</i> , memiliki nilai negatif. Tiga atribut kualitas yang memiliki nilai <i>Gap</i> terbesar adalah "Font is sesuai" dengan nilai selisih <i>Gap</i> $-(1,62)$, "Fasilitas personalisasi untuk pengguna" dengan nilai selisih <i>Gap</i> $-(1,37)$ dan "Informasi relevan" dengan nilai selisih <i>Gap</i> $-(1,37)$. nilai selisih <i>Gap</i> sebesar $-(1,13)$. Sedangkan secara keseluruhan dari ketiga dimensi WEBQUAL, dimensi Usability memiliki nilai selisih <i>Gap</i> terbesar dengan nilai $-(1,27)$.

2.2 Dasar Teori

Beberapa dasar teori yang terkait dan berguna sebagai pengetahuan untuk penelitian kali ini ini. Berikut beberapa dasar teori yang terkait dalam penelitian ini.

2.2.1 Kabupaten Lima Puluh Kota

Lima Puluh Kota terletak di wilayah timur provinsi Sumatera Barat yang beribukota di Sarilamak dan merupakan sebuah Kabupaten. Diapit oleh empat Kabupaten yaitu Kabupaten Tanah Datar, Kabupaten Agam, Kabupaten Pasaman, dan Kabupaten Sawahlunto/Sijunjung serta satu provinsi yaitu Provinsi Kepulauan Riau. Adapun luas wilayahnya 3.354,30 km², memiliki 13 kecamatan dan 79 nagari. Memiliki jumlah penduduk sebesar 383.525 jiwa (2020) dengan rincian 191,736 jiwa penduduk laki-laki dan 191,789 jiwa penduduk perempuan.

Visi Kabupaten Lima Puluh Kota yaitu “Mewujudkan Lima Puluh Kota yang madani, beradat, dan berbudaya dalam kerangka adat basandi syarak, syarak basandi kitabullah”, sedangkan misi Kabupaten Lima Puluh Kota yaitu [15]:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berbudaya dan berdaya saing berlandaskan keimanan.
2. Mendorong pertumbuhan dan perkembangan ekonomi lintas sektoral yang memiliki keunggulan ditingkat lokal dan regional.
3. Mendorong potensi nagari sebagai poros pembangunan daerah.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui reformasi birokrasi seutuhnya.
5. Meningkatkan pembangunan infrastruktur secara terpadu yang mendorong pertumbuhan ekonomi dan kualitas kehidupan masyarakat yang lebih baik.

2.2.2 *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Analisis *Importance-Performance Analysis (IPA)* menggunakan tiga analisis di dalamnya, yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (*gap*) dan analisis kuadran. Pada penelitian [16] menyatakan metode *Importance-Performance Analysis* diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi dan prioritas pengguna dalam peningkatan kualitas produk / jasa yang dikenal sebagai analisis kuadran. Tingkat

kesesuaian menghasilkan perhitungan berdasarkan hasil penilaian kepentingan dan penilaian hasil kinerja. Tingkat kesesuaian tersebut yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor. Terdapat dua perhitungan pada analisis tingkat kesesuaian, dihitung per-item dan total. Berikut persamaan analisis tingkat kesesuaian per-item [17]:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2.1)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian per-item

Xi = Skor penilaian *performance*

Yi = Skor penilaian *importance*

Adapun persamaan analisis tingkat kesesuaian total sebagai berikut [17]:

$$\sum Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\% \quad (2.2)$$

Keterangan:

$\sum Tki$ = Tingkat kesesuaian total

$\sum Xi$ = Jumlah skor penilaian *performance*

$\sum Yi$ = Jumlah skor penilaian *importance*

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya ialah perhitungan analisis kuadran dengan atribut *importance* (kepentingan/harapan) digambarkan sebagai sumbu-Y dan atribut *performance* (kinerja) digambarkan sebagai sumbu-X. Analisis kuadran dihitung dengan persamaan berikut [18]:

$$Importance (\bar{y}) = \frac{\sum_{i=1}^k Yi.Wi}{n} \quad (2.3)$$

$$Performance (\bar{x}) = \frac{\sum_{i=1}^k Xi.Wi}{n}$$

Keterangan:

\bar{y} = Rata-rata nilai *importance*

\bar{x} = Rata-rata nilai *performance*

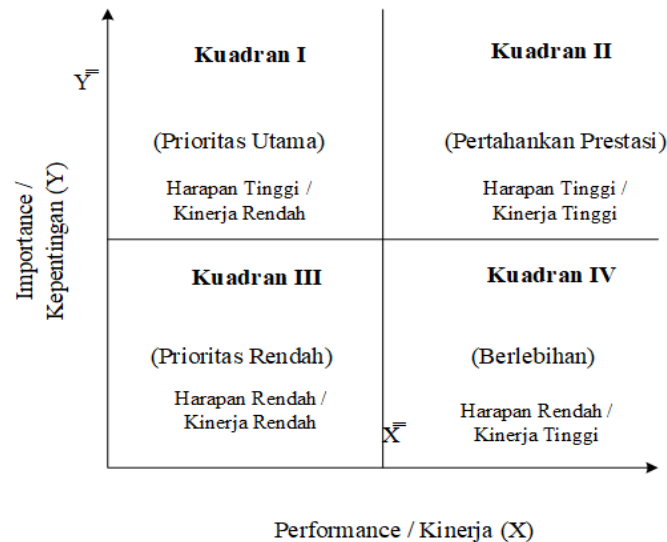
Yi = Nilai *importance* pada indikator ke-i

Xi = Nilai *performance* pada indikator ke-i

Wi = Bobot pada indikator ke-i

n = Jumlah pertanyaan dalam kuisisioner

Metode IPA juga menggabungkan faktor pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi. Grafik IPA dibagi menjadi empat kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance*. Pada gambar 2.1 menunjukkan diagram analisis kuadran yang dapat dilihat sebagai berikut [9][18][19][20]



Gambar 2.1 Kuadran *Importance-Performance Analysis*

1. Kuadran I (prioritas utama)

Atribut yang ada pada kuadran ini menunjukkan hal-hal yang dianggap penting dan harapan pengguna yang tinggi namun kualitas atau kinerjanya rendah sehingga perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.

2. Kuadran II (pertahankan prestasi)

Atribut pada kuadran ini menunjukkan prioritas kepentingan dan kinerja yang sama sehingga perlu dipertahankan nilainya untuk menjaga kualitas dan sudah memuaskan pengguna.

3. Kuadran III (prioritas rendah)

Atribut dalam kuadran ini menunjukkan tingkat kepentingan dan kinerjanya rendah sehingga perlu adanya peningkatan pada aspek yang terdapat pada kuadran ini.

4. Kuadran IV (berlebihan)

Atribut yang terdapat pada kuadran ini menunjukkan hal-hal yang dianggap kurang penting oleh pengguna namun berkualitas tinggi atau kinerjanya tinggi

dibanding dengan tingkat kepentingan atau harapan yang kurang sehingga perlu adanya distribusi pada aspek yang terdapat pada kuadran lain [11][14] [17].

2.2.3 Gap Analysis

Analisis kesenjangan (*gap*) dilakukan untuk melihat selisih antara kinerja suatu indikator dengan harapan pengguna. Nilai tingkat kesenjangan (*gap*) didapatkan dengan melakukan perhitungan rata-rata kinerja per Indikator dikurangi rata-rata harapan per Indikator.

$$Q_i (Gap) = Perf(i) - Imp(i) \quad (2.4)$$

Keterangan:

$Q_i (Gap)$ = Tingkat kesenjangan kualitas

$Perf(i)$ = Nilai kualitas aktual (*performance*)

$Imp(i)$ = Nilai kualitas ideal atau harapan (*importance*)

Jika *gap* bernilai positif maka pengguna dianggap sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya jika *gap* bernilai negatif maka pengguna dianggap kurang puas terhadap pelayanan [14][19][17].

2.2.4 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE merupakan pengertian dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal ini terdapat dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Untuk mendukung semua sektor pembangunan, pemerintah menyadari pentingnya peran SPBE. Pemerintah melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *E-Government* sebagai peluang dari revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Adapun tujuan SPBE adalah [2]:

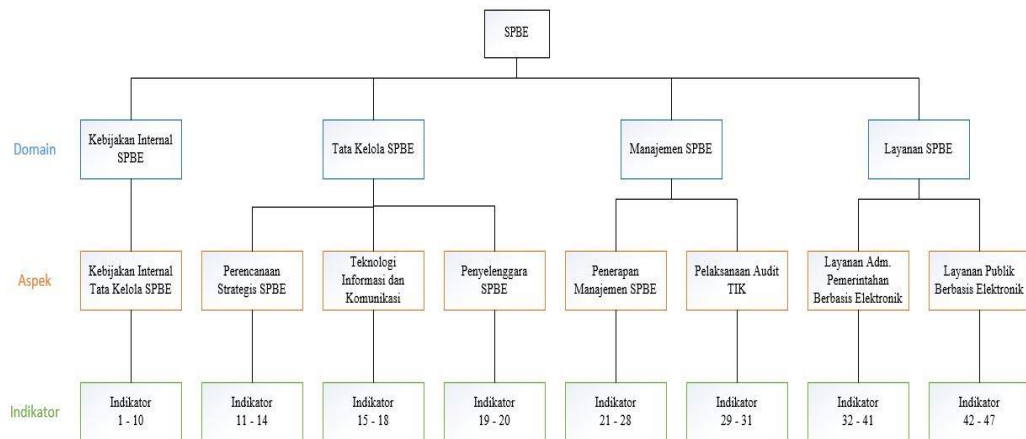
1. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
2. Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya dan
3. Mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu.

2.2.5 Indikator Tingkat Kematangan SPBE

Struktur penilaian tingkat kematangan SPBE terdiri atas:

1. Domain, sebagai area penerapan SPBE yang dinilai.
2. Aspek, sebagai area spesifik penerapan SPBE yang dinilai.
3. Indikator, merupakan informasi spesifik dari aspek penerapan SPBE yang dinilai.

Pada Gambar 2.2 merupakan bagan dari struktur penilaian tingkat kematangan SPBE.



Gambar 2.2 Bagan Penilaian SPBE

Berikut struktur penilaian tingkat kematangan SPBE berdasarkan bagan pada Gambar 2.2 yang dapat dilihat pada Tabel 2.2 – Tabel 2.5. Tabel 2.2 menunjukkan domain pertama dengan 10 indikator [4]:

Tabel 2.2 Indikator Domain Kebijakan SPBE

Aspek / Indikator	Nama Indikator Domain Kebijakan SPBE	Bobot (13.00) (%)
Aspek 1 – Kebijakan Internal Tata Kelola SPBE		13.00
Indikator 1	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Arsitektur SPBE Instansi Pusat / Pemerintah Daerah	1.30
Indikator 2	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Peta Rencana SPBE Instansi Pusat / Pemerintah Daerah	1.30
Indikator 3	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Manajemen Data	1.30

Indikator 4	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Pembangunan Aplikasi SPBE	1.30
Indikator 5	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Layanan Pusat Data	1.30
Indikator 6	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Layanan Jaringan Intra Instansi Pusat/Pemerintah Daerah	1.30
Indikator 7	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Penggunaan Sistem Penghubung Layanan Instansi Pusat/Pemerintah Daerah	1.30
Indikator 8	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Manajemen Keamanan Informasi	1.30
Indikator 9	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Audit Teknologi Informasi Dan Komunikasi	1.30
Indikator 10	Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Tim Koordinasi SPBE Instansi Pusat/Pemerintah Daerah	1.30

Sumber: PERMENPAN-RB No. 59 Tahun 2020

Tabel 2.3 menunjukkan domain kedua dengan 10 indikator pada struktur penilaian tingkat kematangan SPBE berdasarkan bagan pada Gambar 2.2 yang terdapat pada PERMENPAN-RB No. 59 Tahun 2020.

Tabel 2.3 Indikator Domain Tata Kelola SPBE

Aspek / Indikator	Nama Indikator Domain Tata Kelola SPBE	Bobot (25.00) (%)
Aspek 2 - Perencanaan Strategis SPBE		10.00
Indikator 11	Tingkat Kematangan Arsitektur SPBE Instansi Pusat / Pemerintah Daerah	2.50
Indikator 12	Tingkat Kematangan Peta Rencana SPBE Instansi Pusat / Pemerintah Daerah	2.50
Indikator 13	Tingkat Kematangan Keterpaduan Rencana Dan Anggaran SPBE	2.50
Indikator 14	Tingkat Kematangan Inovasi Proses Bisnis SPBE	2.50
Aspek 3 - Teknologi Informasi dan Komunikasi		10.00
Indikator 15	Tingkat Kematangan Pembangunan Aplikasi SPBE	2.50
Indikator 16	Tingkat Kematangan Layanan Pusat Data	2.50
Indikator 17	Tingkat Kematangan Layanan Jaringan Intra Instansi Pusat / Pemerintah Daerah	2.50

Indikator 18	Tingkat Kematangan Penggunaan Sistem Penghubung Layanan Instansi Pusat / Pemerintah Daerah	2.50
Aspek 4 - Penyelenggara SPBE		5.00
Indikator 19	Tingkat Kematangan Pelaksanaan Tim Koordinasi SPBE Instansi Pusat / Pemerintah Daerah	2.50
Indikator 20	Tingkat Kematangan Kolaborasi Penerapan SPBE	2.50

Sumber: PERMENPAN-RB No. 59 Tahun 2020

Tabel 2.4 menunjukkan domain ketiga dengan 11 indikator pada struktur penilaian tingkat kematangan SPBE berdasarkan bagan pada Gambar 2.2 yang terdapat pada PERMENPAN-RB No. 59 Tahun 2020.

Tabel 2.4 Indikator Domain Manajemen SPBE

Aspek / Indikator	Nama Indikator Domain Manajemen SPBE	Bobot (16.50) (%)
Aspek 5 - Penerapan Manajemen SPBE		12.00
Indikator 21	Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Risiko SPBE	1.50
Indikator 22	Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Keamanan Informasi	1.50
Indikator 23	Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Data	1.50
Indikator 24	Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Aset TIK	1.50
Indikator 25	Tingkat Kematangan Penerapan Kompetensi Sumber Daya Manusia	1.50
Indikator 26	Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Pengetahuan	1.50
Indikator 27	Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Perubahan	1.50
Indikator 28	Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Layanan SPBE	1.50
Aspek 6 - Pelaksanaan Audit TIK		4.50
Indikator 29	Tingkat Kematangan Pelaksanaan Audit Infrastruktur SPBE	1.50
Indikator 30	Tingkat Kematangan Pelaksanaan Audit Aplikasi SPBE	1.50
Indikator 31	Tingkat Kematangan Pelaksanaan Audit Keamanan SPBE	1.50

Sumber: PERMENPAN-RB No. 59 Tahun 2020

Tabel 2.5 menunjukkan domain keempat sebagai domain terakhir dengan 16 indikator pada struktur penilaian tingkat kematangan SPBE berdasarkan bagan pada Gambar 2.2 yang terdapat pada PERMENPAN-RB No. 59 Tahun 2020.

Tabel 2.5 Indikator Domain Layanan SPBE

Aspek / Indikator	Nama Indikator Domain Layanan SPBE	Bobot (45.50) (%)
Aspek 7 - Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik		27.50
Indikator 32	Tingkat Kematangan Layanan Perencanaan	2.75
Indikator 33	Tingkat Kematangan Layanan Penganggaran	2.75
Indikator 34	Tingkat Kematangan Layanan Keuangan	2.75
Indikator 35	Tingkat Kematangan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	2.75
Indikator 36	Tingkat Kematangan Layanan Kepegawaian	2.75
Indikator 37	Tingkat Kematangan Layanan Kearsipan Dinamis	2.75
Indikator 38	Tingkat Kematangan Layanan Pengelolaan Barang Milik Negara / Daerah	2.75
Indikator 39	Tingkat Kematangan Layanan Pengawasan Internal Pemerintah	2.75
Indikator 40	Tingkat Kematangan Layanan Akuntabilitas Kinerja Organisasi	2.75
Indikator 41	Tingkat Kematangan Layanan Kinerja Pegawai	2.75
Aspek 8 - Layanan Publik Berbasis Elektronik		18.00
Indikator 42	Tingkat Kematangan Layanan Pengaduan Pelayanan Publik	3.00
Indikator 43	Tingkat Kematangan Layanan Data Terbuka	3.00
Indikator 44	Tingkat Kematangan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)	3.00
Indikator 45	Tingkat Kematangan Layanan Publik Sektor 1	3.00
Indikator 46	Tingkat Kematangan Layanan Publik Sektor 2	3.00
Indikator 47	Tingkat Kematangan Layanan Publik Sektor 3	3.00

Sumber: PERMENPAN-RB No. 59 Tahun 2020