



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**Evaluasi Implementasi e-Government Layanan Publik Aduan  
Konten Menggunakan *E-Govqual*, *Importance Performance  
Analysis*, dan *Heuristic Evaluation***

**(studi kasus : Kementerian Komunikasi dan Informatika  
direktorat APTIKA)**

**TESIS**

**Nama : Nila Rusiardi Jayanti**

**NIM : 20200804002**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMPUTER**

**JAKARTA**

**TAHUN 2021/2022**



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**Evaluasi Implementasi e-Government Layanan Publik Aduan  
Konten Menggunakan E-Govqual, Importance Performance  
Analysis & Heuristic Evaluation  
(studi kasus : Kementerian Komunikasi dan Informatika  
direktorat APTIKA)**

**TESIS**

**Nama : Nila Rusiardi Jayanti  
NIM : 20200804002**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMPUTER  
JAKARTA  
TAHUN 2021/2022**