

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kependudukan Berbasis *E-Government* Di Kecamatan Banjarbaru Selatan

Siti Hidayatul Ferdianti¹, Gazali Rahman², Abdurrahman³, Ach Fatori⁴

^{1,2,3,4}Universitas Lambung Mangkurat, Kalimantan Selatan, Indonesia

Email Koresponden: ach.fatori@ulm.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Kecamatan Banjarbaru Selatan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada terus berlanjutnya keluhan masyarakat terkait kualitas layanan, seperti kondisi ruang perekaman E-KTP yang kurang memadai dan server yang tidak memadai, yang berdampak pada efektivitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 79 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel purposif. Data dianalisis menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur lima dimensi kualitas layanan: aspek fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat cukup puas dengan layanan administrasi kependudukan, meskipun masih terdapat beberapa kesenjangan negatif antara harapan dan kenyataan, terutama dalam hal keandalan dan fasilitas fisik. c Penelitian ini merekomendasikan untuk meningkatkan kapasitas server dan memperbaiki fasilitas fisik guna meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, E-Government, Layanan Administrasi, Kualitas Layanan, SERVQUAL.

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia memiliki keterkaitan yang sangat kuat dengan kepentingan masyarakat sebagai pihak yang menerima manfaat langsung dari layanan tersebut (Maryam, 2017). Pelayanan publik merupakan kebutuhan esensial yang menyertai kehidupan masyarakat sehari-hari dan harus senantiasa disediakan secara konsisten dan berkesinambungan oleh pihak pemerintah (Osborne, 2006). Sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam penyediaan layanan, pemerintah tidak hanya memiliki kewajiban administratif, tetapi juga tanggung jawab moral untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar memenuhi standar yang baik dan memuaskan. Boediono (Boediono, 2003) menjelaskan



bahwa pelayanan publik pada dasarnya adalah layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau birokrasi negara, yang berbeda dari sektor swasta karena tidak bertujuan untuk mencari keuntungan (Fatori et al., 2021). Oleh karena itu, negara dituntut untuk memberikan layanan publik dengan kualitas terbaik sebagai bentuk tanggung jawab dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya.

Mutu dari pelayanan publik juga menjadi salah satu tolak ukur penting dalam melihat apakah tata kelola pemerintahan sudah berjalan secara efektif dan efisien (Parasuraman et al., 2008). Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan masyarakat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang menunjukkan keberhasilan penyelenggara layanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, keberhasilan dalam memberikan layanan publik bisa diukur dari seberapa sesuai layanan tersebut dengan harapan masyarakat (Dwiyanto, 2011). Oleh sebab itu, pengukuran terhadap indeks kepuasan masyarakat (IKM) sangat penting dilakukan secara rutin agar pemerintah dapat terus melakukan perbaikan dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan serta dinamika sosial yang berkembang.

Dalam era globalisasi dan percepatan perkembangan teknologi saat ini, pemerintah tidak lagi bisa bersikap pasif (Ach et al., 2025). Diperlukan langkah proaktif dalam mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam seluruh proses pelayanan publik. Salah satu sektor yang sangat memerlukan transformasi digital adalah sektor pelayanan kepada masyarakat (Alomari et al., 2012). Penggunaan TIK memungkinkan pemerintah meningkatkan efisiensi kinerja birokrasi, mempercepat alur pelayanan, memperluas akses masyarakat, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas (Renanda & Rosidin, 2025). Dengan demikian, TIK berperan penting dalam menjawab harapan masyarakat terhadap layanan yang cepat, mudah dijangkau, dan terpercaya. Keberhasilan pelayanan publik pada era digital sangat bergantung pada sejauh mana pemerintah daerah mampu memanfaatkan teknologi secara

maksimal untuk mendukung sistem pelayanan yang responsif dan modern (Darmawan, 2009).

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik melalui pemanfaatan TIK adalah penerapan sistem pemerintahan elektronik atau *e-government*. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat G2C (*Government to Citizen*), dunia usaha G2B (*Government to Business*), serta antarinstansi pemerintah itu sendiri G2G (*Government to Government*) (Irawan, 2017). Menurut Indrajit (Indrajit, 2002), *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan, serta akuntabilitas kinerja pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi digital. Melalui penggunaan sistem ini, proses administratif dalam pemerintahan menjadi lebih efisien dan jelas, yang berkontribusi secara positif terhadap peningkatan mutu layanan masyarakat.

Salah satu sektor yang sangat terdampak oleh permasalahan implementasi *e-government* adalah administrasi kependudukan. Administrasi ini meliputi beberapa jenis layanan utama yang meliputi pendaftaran kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, dan juga penerbitan dokumen sipil seperti KTP dan Kartu Keluarga. Menurut Sri Susanti (Susanti, 2014), data administrasi demografi yang tepat sangat penting untuk membantu dalam merencanakan dan melaksanakan pembangunan di berbagai bidang. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi kependudukan secara digital harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih baik dan lebih terarah.

Kecamatan sebagai unit kerja pemerintahan di tingkat operasional, memiliki peran sentral dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pada UU Nomor 23 Tahun 2014, disebutkan bahwa kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang bertugas menjalankan urusan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik. Karena berada di garis depan pemerintahan yang berhubungan langsung dengan warga, kinerja pelayanan publik pada tingkat kecamatan menjadi indikator penting dalam keberhasilan tata kelola pemerintahan secara keseluruhan.

Berdasarkan hal tersebut, sangat krusial untuk melakukan penelitian dengan tujuan menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan yang berbasis *e-government* yang disediakan oleh Kecamatan Banjarbaru Selatan. Selain itu, penelitian ini juga berfokus untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta pedoman untuk meningkatkan sistem pelayanan publik yang lebih efektif, jelas, dan responsif terhadap kemajuan teknologi informasi di masa yang akan datang, khususnya di tingkat kecamatan.

Metode Penelitian

Pendekatan yang dipakai oleh peneliti dalam studi ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif di dalam penelitian berfungsi untuk mengumpulkan serta menganalisis data yang berupa angka, dengan maksud untuk menguji hipotesis, menjawab pertanyaan yang diajukan, serta menghasilkan hasil yang dapat digeneralisasi (Wijaya et al., 2025). Penelitian kuantitatif melibatkan penggunaan pengukuran, perhitungan, rumus, dan data numerik untuk merencanakan, proses, membuat hipotesis, teknik, analisis data, dan menarik kesimpulan (Musianto, 2002).

Penelitian ini secara khusus menggunakan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) sebagai alat analisis, yaitu suatu model yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman et al., 2008). Dengan menggunakan model *SERVQUAL*, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government*.

Teknik Pengumpulan Data Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi. (Sugiyono, 2018). Analisis data dilakukan melalui tahap editing, coding, tabulating, dan analisis gap. Tahapan pengolahan data mengacu pada Sugiyono (Sugiyono, 2017), sedangkan analisis gap menggunakan model

SERVQUAL dari A. Parasuraman (Parasuraman et al., 2008) untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Kecamatan Banjarbaru Selatan. Setelah melalui tahap pengumpulan data dengan kuesioner, observasi, serta pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, selanjutnya adalah melakukan analisis data untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government* di Kecamatan Banjarbaru Selatan.

Analisis ini menggunakan pendekatan SERVQUAL yang berfokus pada lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap dimensi dievaluasi berdasarkan perbedaan antara harapan (*expectations*) dan persepsi (*perceptions*) responden, sehingga dapat diketahui sejauh mana kualitas layanan sudah memenuhi standar yang diharapkan masyarakat.

Proses analisis dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata untuk setiap indikator, kemudian membandingkannya guna memperoleh *gap* (selisih) antara persepsi dan harapan. Nilai *gap* yang positif menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi atau melampaui ekspektasi, sedangkan nilai *gap* yang negatif menandakan adanya aspek layanan yang masih perlu diperbaiki (Cronin & Taylor, 1992). Hasil pengolahan data tersebut kemudian dituangkan dalam bentuk tabel agar lebih mudah dipahami dan dianalisis secara sistematis. Pada bagian berikut ditampilkan Tabel 1. Perhitungan Nilai Gap Keseluruhan yang menjadi dasar interpretasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Banjarbaru Selatan.

Tabel 1. Perhitungan Nilai Gap Keseluruhan

No	Dimensi	Kenyataan	Harapan	Gap	Keterangan
1	Tangible (Bukti Fisik)	12,01	11,86	0,15	Memenuhi Harapan
2	Reliability (Kehandalan)	7,97	7,90	0,08	Memenuhi Harapan
3	Responsiviness (Daya Tanggap)	15,91	15,71	0,20	Memenuhi Harapan
4	Assurance (Asuransi)	7,91	7,72	0,19	Memenuhi Harapan
5	Empathy (Empati)	12,24	12,09	0,15	Memenuhi Harapan
		56,05	55,28	0,77	

Berdasarkan tabel diatas, hasil penelitian mengenai Perhitungan Nilai gap Keseluruhan, didapatkan hasil bahwa nilai gap keseluruhan sebesar 0,77 (77%). Ini menunjukkan bahwa dengan nilai gap keseluruhan yang positif, kebutuhan dan keinginan responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Banjarbaru Selatan sudah terpenuhi secara menyeluruh.

Tangible

Analisis data menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* memiliki nilai kenyataan (persepsi) sebesar 12,01 dan nilai harapan sebesar 11,86, menghasilkan gap positif sebesar +0,15. Gap positif ini mengindikasikan bahwa elemen fisik dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Kecamatan Banjarbaru Selatan telah memenuhi, bahkan sedikit melebihi, harapan masyarakat.

Dalam model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman dkk (Parasuraman et al., 1985), dimensi *Tangible* merujuk pada penampilan fisik dari sarana dan prasarana, termasuk fasilitas pelayanan, peralatan, serta

penampilan pegawai yang memberikan layanan. Dimensi ini menjadi indikator awal yang membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, karena aspek visual sering kali memberikan kesan pertama bagi pengguna layanan.

Berdasarkan observasi dan umpan balik dari responden, dapat disimpulkan bahwa ruang pelayanan di Kecamatan Banjarbaru Selatan, seperti ruang tunggu, ruang laktasi, loket layanan, dan fasilitas umum lainnya, telah dikelola dengan baik, bersih, dan nyaman. Penampilan petugas juga dinilai rapi dan profesional. Hal ini mendukung persepsi masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi, terutama dalam hal kenyamanan dan kelayakan tempat pelayanan.

Dimensi *tangible* memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas fisik dari lingkungan yang memadai tidak hanya berkontribusi pada kenyamanan dalam proses pelayanan, tetapi juga memperkuat keyakinan masyarakat terhadap dedikasi pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas. Penemuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyoroti signifikansi bukti fisik sebagai salah satu tolok ukur utama dalam menilai kualitas pelayanan (Zeithaml et al., 1996).

Reliability

Analisis menunjukkan bahwa dimensi Reliability (keandalan) memiliki nilai kenyataan sebesar 7,97 dan nilai harapan sebesar 7,90, menghasilkan gap positif sebesar +0,08. Meskipun gap ini relatif kecil, hasil tersebut tetap menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Banjarbaru Selatan telah memenuhi harapan masyarakat dalam hal keandalan.

Dalam model SERVQUAL, dimensi reliability diartikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan janji yang telah dibuat Parasuraman dkk, (Parasuraman et al., 1985). Dimensi ini mencerminkan

kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam menjalankan prosedur pelayanan sesuai standar yang berlaku.

Berdasarkan umpan balik dari responden dan hasil observasi, masyarakat umumnya menilai bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Kecamatan Banjarbaru Selatan cukup dapat diandalkan. Petugas dinilai mampu menyelesaikan layanan tepat waktu dan hasil pelayanan sebagian besar sesuai dengan prosedur yang dijanjikan. Namun, dalam beberapa kasus, masih terdapat keterlambatan akibat kendala teknis, seperti gangguan sistem dan terbatasnya kapasitas server.

Gap positif yang diperoleh menunjukkan bahwa keandalan pelayanan sudah berada dalam kategori baik, meskipun peningkatan dalam aspek efisiensi teknis dan stabilitas sistem masih diperlukan. Peningkatan tersebut penting agar pelayanan tidak hanya memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga dapat secara konsisten melampaui ekspektasi pengguna layanan (Ladhari, 2009). Pada dimensi *reliability*, dapat diartikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government telah berjalan cukup efektif dan memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Banjarbaru Selatan.

Responsiveness

Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan nilai kenyataan sebesar 15,91 dan nilai harapan sebesar 15,71, menghasilkan gap positif sebesar +0,20, yang merupakan salah satu nilai gap tertinggi dalam penelitian ini. Nilai ini mencerminkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan menggunakan e-government di Kecamatan Banjarbaru Selatan dinilai sangat responsif oleh masyarakat, bahkan melebihi ekspektasi mereka.

Dalam model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk (Parasuraman et al., 1985), dimensi responsiveness mengacu pada kesigapan, kecepatan, dan kemauan petugas dalam membantu pengguna layanan, termasuk dalam merespons permintaan, keluhan, serta menginformasikan yang diperlukan dengan cepat serta tepat. Dimensi ini sangat penting dalam

membangun persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, terutama dalam konteks e-government yang menuntut kecepatan dan efisiensi.

Berdasarkan hasil observasi dan tanggapan responden, masyarakat merasa puas mengenai kesiapan petugas ketika melayani administrasi kependudukan. Petugas dinilai cepat merespons jika ada kendala atau pertanyaan selama proses pelayanan. Selain itu, masyarakat merasa terbantu ketika mengalami kesulitan teknis, karena petugas mampu memberikan solusi secara langsung dan komunikatif.

Gap positif yang cukup tinggi pada dimensi ini menunjukkan bahwa daya tanggap merupakan salah satu kekuatan utama dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Banjarbaru Selatan. Pelayanan yang proaktif, komunikatif, dan cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat sangat dihargai, khususnya pada era digital masa kini, di mana kecepatan pelayanan menjadi faktor yang sangat penting (Lee & Lin, 2005). Tingginya skor pada dimensi responsiveness menunjukkan bahwa pelayanan berbasis *e-government* yang diberikan telah sesuai bahkan melebihi harapan masyarakat, dan berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka.

Assurance

Dimensi *Assurance* (jaminan) menunjukkan nilai kenyataan sebesar 7,91 dan nilai harapan sebesar 7,72, sehingga menghasilkan gap positif sebesar +0,19. Gap ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Kecamatan Banjarbaru Selatan telah memenuhi harapan masyarakat dalam hal jaminan pelayanan.

Dalam teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), dimensi *assurance* mengacu pada pengetahuan, sikap profesional, dan kemampuan petugas dalam membangun rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna layanan. Hal ini mencakup kompetensi teknis, keramahan, kejelasan dalam menyampaikan informasi, serta sikap yang adil dan tidak diskriminatif.

Berdasarkan hasil tanggapan responden, masyarakat menilai bahwa petugas pelayanan memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan tugasnya. Hal ini tercermin dari sikap yang sopan, ramah, serta kemampuan menjelaskan prosedur pelayanan dengan jelas dan mudah dipahami. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan juga meningkat karena petugas dinilai memberikan perlakuan yang adil tanpa membedakan latar belakang pengguna layanan. Selain itu, rasa aman dan nyaman yang dirasakan masyarakat dalam mengakses layanan menjadi indikator penting dalam dimensi ini. Ini tidak hanya menyangkut keamanan fisik, tetapi juga keamanan administratif, seperti validitas data dan kerahasiaan informasi pribadi.

Gap positif pada dimensi assurance ini menunjukkan bahwa aspek kepercayaan dan jaminan kualitas pelayanan telah terpenuhi, meskipun tetap perlu dipertahankan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan pelatihan berkelanjutan bagi petugas pelayanan (Kim et al., 2016). Dapat disimpulkan bahwa dimensi assurance memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena pelayanan yang diberikan dinilai aman, terpercaya, dan profesional.

Empathy

Berdasarkan hasil analisis data, dimensi *Empathy* memperoleh skor persepsi dari masyarakat sebesar 12,24, sedangkan nilai harapan berada pada angka 12,09, sehingga terdapat gap positif sebesar +0,15. Selisih nilai ini mengindikasikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Kecamatan Banjarbaru Selatan telah mampu memenuhi bahkan sedikit melampaui harapan masyarakat, khususnya dalam hal kepedulian dan perhatian personal dari petugas terhadap pengguna layanan.

Dalam kerangka model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), dimensi empathy merujuk pada perhatian dan pemahaman yang ditunjukkan oleh penyedia layanan terhadap kebutuhan individu pengguna. Aspek ini mencakup kesediaan petugas untuk

mendengarkan keluhan, bersikap ramah, memberikan perlakuan yang adil, serta menciptakan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.

Hasil tanggapan dari para responden dan observasi di lapangan menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas. Petugas pelayanan dinilai ramah, komunikatif, serta mampu menjelaskan proses pelayanan secara jelas dan mudah dipahami. Selain itu, pelayanan diberikan tanpa diskriminasi, baik terhadap usia, latar belakang pendidikan, maupun status sosial ekonomi masyarakat, yang menunjukkan bahwa prinsip kesetaraan telah dijalankan dengan baik.

Masyarakat juga merasakan kenyamanan selama mengakses layanan, baik dari sisi interaksi dengan petugas maupun suasana lingkungan pelayanan yang mendukung. Sikap empatik petugas yang tidak hanya menjalankan tugas secara administratif, tetapi juga memperhatikan kebutuhan psikologis pengguna, menjadi nilai tambah dalam dimensi ini.

Adanya gap positif pada dimensi *empathy* menunjukkan bahwa sikap ramah, perhatian personal, dan kemampuan komunikasi interpersonal petugas telah menjadi salah satu kekuatan pelayanan di Kecamatan Banjarbaru Selatan. Meski demikian, untuk mempertahankan capaian ini, perlu dilakukan pelatihan secara berkelanjutan kepada petugas terkait peningkatan pelayanan yang berorientasi pada pengguna (*user-oriented service*) (Chaniotakis & Lymperopoulos, 2009).

Pada dimensi *empathy* secara nyata telah memberikan kontribusi penting terhadap tingkat kepuasan masyarakat, karena pelayanan tidak hanya dinilai dari aspek teknis, tetapi juga dari hubungan interpersonal antara petugas dan masyarakat yang menjadi pengguna layanan.

Kesimpulan

Pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Kecamatan Banjarbaru Selatan secara umum telah memenuhi dan bahkan melampaui harapan masyarakat, dengan tingkat kepuasan mencapai 77%.

Analisis menggunakan metode SERVQUAL menunjukkan seluruh dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan. Faktor-faktor kunci yang memengaruhi kepuasan meliputi kualitas fasilitas, keandalan dan kesiapan petugas, sikap profesional, perhatian personal, serta stabilitas sistem e-government dan kompetensi SDM. Temuan ini menjadi dasar perbaikan model pelayanan digital ke depan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu lokasi penelitian, yaitu Kecamatan Banjarbaru Selatan, menggunakan pendekatan *cross-sectional*, serta berfokus pada dimensi kualitas pelayanan berdasarkan SERVQUAL sehingga belum mengakomodasi faktor-faktor lain seperti literasi digital, penerimaan teknologi, keamanan data, dan kualitas sistem informasi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian, menerapkan desain longitudinal atau komparatif, serta mengembangkan model analisis dengan memasukkan variabel-variabel tersebut maupun menggunakan pendekatan mixed methods agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government.

Daftar Pustaka

- Ach, F., Haliza, F., & Lannie, M. F. (2025). *Analisis Konseptual Peran Pemuda dalam Pembangunan Desa Berdasarkan Undang-Undang Desa*. 6, 327–341. <https://doi.org/10.46730/japs.v6i2.283>
- Alomari, M., Woods, P., & Sandhu, K. (2012). Predictors for e-government adoption in Jordan. *Information Technology & People*, 25(2), 207–234. <https://doi.org/10.1108/09593841211232712>
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta.
- Chaniotakis, I. E., & Lymperopoulos, C. (2009). Service quality effect on satisfaction and word of mouth in the health care industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(2), 229–242.

<https://doi.org/10.1108/09604520910943206>

- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Darmawan. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi* (Cetakan 1). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fatori, A., Mahyuni, M., & Sompa, A. T. (2021). Management of Public Information Services General Election Supervisory Agency of South Kalimantan Province. *International Journal Papier Public Review*, 2(3), 50–57. <https://doi.org/10.47667/ijppr.v2i3.100>
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174. <https://doi.org/10.30872/jp.v2i1.351>
- Kim, E., Urunov, R., & Kim, H. (2016). The Effects of National Culture Values on Consumer Acceptance of E-commerce: Online Shoppers in Russia. *Procedia Computer Science*, 91, 966–970. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.07.124>
- Ladhari, R. (2009). Service quality, emotional satisfaction, and behavioural intentions. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(3), 308–331. <https://doi.org/10.1108/09604520910955320>
- Lee, G., & Lin, H. (2005). Customer perceptions of e-service quality in online shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33(2), 161–176. <https://doi.org/10.1108/09590550510581485>
- Maryam, N. S. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan

- Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1).
<https://doi.org/10.34010/jipsi.v6i1.232>
- Musianto, L. S. (2002). Perbedaan Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif Dalam Metode Penelitian. *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*, 4(2), 123–136.
<https://doi.org/10.9744/jmk.4.2.pp.123-136>
- Osborne, S. P. (2006). The New Public Governance. *Public Management Review*, 8(3), 377–387.
<https://doi.org/10.1080/14719030600853022>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651–1657.
<https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.310>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (1st ed.). Alfabeta.
- Susanti, S. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wijaya, M., Pratomo, B., Citta, A. B., & Efendi, S. (2025). *Buku Referensi Metodologi Penelitian Kombinasi Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Mixed Methods*. PT. Media Penerbit Indonesia.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral

Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.
<https://doi.org/10.1177/002224299606000203>