



JEMSI:
**Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem
Informasi**

E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916

<https://dinastirev.org/JEMSI> dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i5>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Serta Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik

Muhammad Nur Mansyur¹, Iwan Kurniawan Subagja², Azis Hakim³

¹Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, abbymansyur79@gmail.com

²Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, iwankurniawan@unkris.ac.id

³Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, dr_azishakin@yahoo.com

Corresponding Author: abbymansyur79@gmail.com¹

Abstract: *This study aims to analyse the utilization of information technology (IT) in improving service quality and public satisfaction in the context of public services. In the digital era, information technology plays a crucial role in modernizing public service systems, accelerating administrative processes, and enhancing interactions between the government and the society. This research employs a quantitative approach using surveys conducted among citizens who receive public services through information technology-based platforms. The collected data were analyzed using regression analysis to identify the relationship between information technology utilization, service quality, and public satisfaction. The results show that optimal information technology utilization can significantly improve the quality of public services, which in turn contributes positively to public satisfaction. This study suggests that the government should continue to develop information technology infrastructure and provide training for public service personnel to enhance service quality and accelerate digital transformation in public service delivery.*

Keyword: *Information Technology, Service Quality, Public Satisfaction, Public Services.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan teknologi informasi (TI) dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik. Dalam era digital, teknologi informasi memainkan peran penting dalam memodernisasi sistem pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kepada masyarakat yang menerima layanan publik melalui platform berbasis teknologi informasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis regresi untuk mengidentifikasi hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi, kualitas layanan, dan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi yang optimal dapat meningkatkan kualitas layanan publik, yang pada gilirannya berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyarankan bahwa pemerintah perlu terus mengembangkan infrastruktur teknologi informasi dan pelatihan bagi aparatur untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempercepat proses digitalisasi dalam pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi (TI), pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik agar lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik telah membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat berinteraksi dengan institusi pemerintah. Layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini mulai bertransformasi menjadi layanan digital melalui berbagai platform, seperti e-government, aplikasi mobile, dan website resmi instansi pemerintah. Transformasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, tetapi juga membuka akses informasi yang lebih luas bagi masyarakat.

Namun demikian, adopsi teknologi dalam pelayanan publik tidak selalu berjalan mulus. Beragam tantangan seperti kesenjangan digital (*digital divide*), kurangnya literasi teknologi, hingga infrastruktur yang belum merata masih menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana penerapan teknologi informasi mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses, pemerintah harus memastikan bahwa penerapan teknologi benar-benar memberikan nilai tambah dalam proses pelayanan.

Sekarang ini, perhatian kepada kepuasan maupun loyalitas pelanggan kian membesar. Kompetisi yang kian ketat, ada bermacam produsen yang ikut andil untuk memenuhi kebutuhan dan kehendak pelanggan, mengakibatkan masing-masing perusahaan perlu memosisikan fokus mereka ke kepuasan maupun loyalitas pelanggan. Perihal itu memang menjadi kunci penting demi memenangkan kompetisi. Metode yang bisa digunakan bisa berupa pemberian nilai dan kepuasan bagi para pelanggan melalui mutu pelayanan dan penggunaan teknologi. Jika konsumen berpuas diri dengan mutu pelayanan dan penggunaan teknologi informasi, tentu bisa memunculkan komitmen terhadap produk perusahaan. tetapi, bila jumlah konsumen yang menurun, berpotensi ada perpindahan konsumen ke pesaing akibat rasa tidak puas konsumen.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk mengukur pengaruh antara variabel teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat secara statistik. Metode penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan kepuasan masyarakat serta efisiensi layanan. Berikut adalah rincian metode penelitian yang akan digunakan antara lain:

Subjek Penelitian

Subyek penelitian dilakukan pada instansi pelayanan publik yang telah menerapkan teknologi informasi dalam layanan perizinan keimigrasian secara online, pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang khususnya mereka yang terlibat dalam mengelola pelayanan publik. Subyek dipilih dengan teknik purposive sampling dengan memilih individu-individu yang memiliki pengetahuan dalam mengelola teknologi informasi seperti pimpinan/pejabat yang memantau laporan informasi, pegawai yang bertanggungjawab dalam pengelolaan pengaduanyang lebih responsif.

Populasi dan sampel

Populasi menurut Sugiyono (2014), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel Jumlah minimal responden Survei Digital IKM setiap Satuan Kerja (Satker) ditentukan berdasarkan kaidah-kaidah perhitungan statistik, yakni mengacu pada populasi pengguna layanan dalam satu bulan. Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan yang dijadikan sampel sebanyak 109 layanan.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan dan mendalam, penelitian ini akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data berikut:

- a. Wawancara Mendalam: Wawancara semi-terstruktur akan dilakukan dengan pegawai yang terlibat langsung dalam pengelolaan informasi publik. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pandangan mereka mengenai pentingnya mengelola teknologi informasi, kualitas layanan, kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, manfaat kualitas layanan dalam pekerjaan, serta tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan pelayanan berbasis teknologi, dan saran untuk perbaikan;
- b. Observasi Partisipatif: Peneliti akan melakukan observasi langsung terhadap kegiatan pengelolaan teknologi informasi untuk mendapatkan gambaran riil mengenai bagaimana tantangan dalam pengelolaan layanan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan;
- c. Analisis Laporan: sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang melalui penghitungan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada aplikasi QR Code Balitbang Hukum dan HAM dan survei mandiri penilaian indeks kepuasan masyarakat.

Instrumen Penelitian

Peningkatan kualitas pelayanan publik dan integritas organisasi utamanya melalui pelayanan masyarakat di bidang keimigrasian, penerbitan paspor dan layanan keimigrasian untuk Warga Negara Asing. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang secara rutin melakukan survei terhadap kepuasan masyarakat dan persepsi korupsi terkait kualitas layanan yang diberikan serta survey integritas organisasi. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Disebutkan dalam UU tersebut bahwa pelayanan publik harus memenuhi standardisasi minimal pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan kebutuhan pelayanan yang bebas dari korupsi yang diperoleh dari hasil pengukuran baik secara kualitatif maupun kuantitatif atas pendapat masyarakat yang memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan integritas dilaksanakan berdasarkan Petunjuk Pelaksanaan Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor : PPH-UM.01.01-445 perihal Petunjuk Pelaksanaan Pengumpulan Data Survei Digital Indeks Kepuasan Masyarakat dan Integritas melalui Aplikasi 3AS di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang melalui penghitungan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada aplikasi QR Code Balitbang Hukum dan HAM dan survei mandiri penilaian indeks kepuasan masyarakat.

Hasil Observasi

Temuan Observasi:

No.	Variabel	Pertanyaan
1	Informasi	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
2	Persyaratan	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini
3	Prosedur/Alur	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan
4	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
5	Tarif/Biaya	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
6	Sarana Prasarana	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan
7	Respon	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
8	Konsultasi dan Pengaduan	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

Menurut Sekaran (2006) data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Data ini diperoleh melalui buku-buku, referensi, jurnal-jurnal dan serta website Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang.

Hasil Analisis Dokumen

Temuan dari Analisis Dokumen:

Berdasarkan analisis terhadap dokumen-dokumen seperti Petunjuk Teknis Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait peningkatan kualitas pelayanan publik, ditemukan beberapa permasalahan utama:

1. Kurangnya pemahaman terhadap regulasi dan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
2. Partisipasi masyarakat rendah.
3. Pengolahan dan analisis data kurang akurat.
4. Tidak ada tindak lanjut atas hasil survey.
5. Minimnya inovasi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Hasil Wawancara dengan Pegawai

Temuan Wawancara:

Wawancara dilakukan terhadap pegawai dalam penghitungan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

1. Kurangnya pemahaman pegawai terhadap tujuan dan proses Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagian pegawai menganggap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) hanyalah kegiatan administratif atau sekadar kewajiban pelaporan tahunan, bukan sebagai alat evaluasi untuk perbaikan kualitas pelayanan, penyebab umum tidak ada pelatihan atau

sosialisasi internal tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebelum survei dilakukan, Informasi hanya terbatas pada tim penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), bukan ke seluruh pegawai, tidak adanya komunikasi terbuka mengenai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan bagaimana itu digunakan untuk evaluasi, budaya kerja yang masih kurang partisipatif dalam pengambilan keputusan berbasis data. Dampak terhadap Kualitas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) rendahnya partisipasi dan dukungan pegawai dalam pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) responden (masyarakat) tidak mendapat pelayanan maksimal, karena pegawai tidak paham bahwa sikap mereka bisa memengaruhi hasil survei. Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi tidak akurat, karena pegawai mungkin tidak memberi informasi yang benar atau malah memengaruhi responden. Tindak lanjut hasil survei tidak efektif karena pegawai tidak memahami pentingnya perubahan berbasis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2. Pegawai tidak dilibatkan dalam penyusunan atau evaluasi survey, pegawai merasa tidak memiliki tanggung jawab terhadap survei dan hasilnya. Kuesioner atau indikator bisa menjadi kurang relevan karena tidak mencerminkan kondisi pelayanan sebenarnya. Tidak ada perubahan nyata dalam pelayanan, karena masukan dari pegawai lapangan tidak dijadikan pertimbangan dalam evaluasi. Partisipasi dan dukungan pegawai rendah, bahkan bisa menimbulkan resistensi terhadap kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
3. Adanya ketidaksesuaian antara persepsi pegawai dan Masyarakat, Sering kali terdapat perbedaan pandangan (gap persepsi) antara Pegawai merasa sudah memberikan pelayanan terbaik, cepat, sopan, sesuai prosedur, Masyarakat (pengguna layanan) merasa pelayanan masih lambat, tidak ramah, tidak jelas prosedurnya, atau sulit diakses. Pegawai menjadi defensif atau tidak percaya pada hasil survey, Hasil SKM tidak ditindaklanjuti secara objektif, karena dianggap masyarakat tidak tahu kondisi sebenarnya. Evaluasi dan perbaikan layanan menjadi tidak tepat sasaran. Bisa memunculkan ketegangan atau jarak emosional antara pemberi layanan dan penerima layanan. Pegawai menilai dari sisi internal proses kerja, bukan dari sudut pandang pengguna. Masyarakat menilai dari hasil akhir pengalaman layanan, terutama aspek kemudahan, kejelasan informasi, dan kenyamanan. Tidak ada ruang dialog antara pegawai dan masyarakat untuk saling memahami harapan dan kendala. Pegawai menilai dari sisi internal proses kerja, bukan dari sudut pandang pengguna. Masyarakat menilai dari hasil akhir pengalaman layanan, terutama aspek kemudahan, kejelasan informasi, dan kenyamanan. Tidak ada ruang dialog antara pegawai dan masyarakat untuk saling memahami harapan dan kendala.
4. Kekhawatiran akan penilaian negatif berdampak pada kinerja pegawai, dalam pelaksanaan SKM, sebagian pegawai merasa khawatir jika hasil survei menunjukkan penilaian rendah dari masyarakat, karena mereka menganggap hasil SKM akan digunakan sebagai tolok ukur langsung kinerja individu atau unit, takut dinilai tidak profesional, tidak kompeten, atau menjadi bahan evaluasi pribadi oleh atasan, merasa akan disalahkan jika nilai IKM rendah, meskipun penyebabnya bisa bersifat sistemik (misalnya, sarana prasarana yang kurang atau prosedur pelayanan yang belum optimal).
5. Psikologis pemohon merujuk pada respon emosional, sikap, dan persepsi masyarakat terhadap survei yang mereka isi setelah menerima layanan. Hal ini sangat memengaruhi objektivitas dan kualitas hasil SKM. Respon Emosional terhadap layanan penyebabnya pemohon menilai berdasarkan emosi sesaat, bukan kualitas pelayanan secara keseluruhan, Jika dilayani ramah nilai tinggi meskipun prosesnya lama, jika menunggu lama nilai rendah meskipun dilayani profesional. Ketidaktahuan fungsi survei penyebabnya pemohon tidak tahu bahwa survei digunakan untuk perbaikan layanan dampaknya merasa tidak penting, bahkan bisa merasa terganggu dengan permintaan mengisi survei. Ketidaktahuan fungsi survei menyebabkan pemohon tidak tahu bahwa survei digunakan untuk perbaikan layanan. Dampaknya merasa tidak penting, bahkan bisa merasa terganggu

dengan permintaan mengisi survei.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa merupakan persoalan sistemik yang masih banyak terjadi di berbagai instansi pemerintah. Ketidaksihesuaian aplikasi berbasis web dari Balitbang yang representative, Tidak menyediakan fitur pelaporan tindak lanjut survey, sedangkan tindak lanjut dibutuhkan sebagai bahan evaluasi Tim Survey yang memadai yang berdampak Tim Survey tidak mampu menjangkau calon responden dengan hasil valid.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu adanya upaya berkelanjutan dalam bentuk:

- a. Pastikan seluruh tim memahami Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 atau regulasi terbaru yang mengatur tentang SKM, termasuk indikator dan metodologi yang sesuai. Bisa dilakukan melalui pelatihan internal atau pendampingan dari instansi yang berwenang.
- b. Membangun dan memperbaiki system layanan, melakukan evaluasi terhadap hasil survey dan segera melakukan perbaikan.
- c. Tim Survey tidak mampu menjangkau calon responden dengan hasil valid, Sedapat mungkin melakukan evaluasi terhadap hasil survey dan segera melakukan perbaikan.
- d. Tidak sedikit dari penerima layanan yang mengeluhkan dokumen tambahan yang diminta petugas sehingga penerima layanan merasa enggan menjadi responden atau malah menjadi responden yang memberikan survey tidak baik, Sedapat mungkin memberikan penjelasan yang baik terkait dokumen tambahan yang diminta.
- e. Jika pemohon tidak mendapat fasilitas atau terhambatnya layanan keimigrasian , maka akan sangat sulit dijadikan sebagai responden, berkaitan dengan faktor psikologis bahwa jika telah melakukan pembayaran di depan dan sebagai wajib pajak yang baik maka sudah tidak perlu lagi waktunya dihabiskan untuk mengisi survey dengan banyak pertanyaan, Sedapat mungkin memberikan penjelasan terhadap system yang ada dan terkait dokumen tambahan yang diminta.

REFERENSI

- Adhimsyah, R., & Said, A. (2024). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dalam Pelayanan Publik Perangkat Desa Kalukuang Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 6(1), 114–128.
- Agustina, S. D., Purwanti, I., Baity, L. N., Oktaviani, L., & Jannah, R. (2024). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik. *Al-A'mal: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 4(2), 123–138.
- Aziz, F. N., Mubin, F., Hidayat, R. J. P., Nurjaman, A., Romadhan, A. A., Sulistyaningsih, T., & Hijri, Y. S. (2021). Bagaimana Teknologi Informasi dan Komunikasi Bertransformasi Menjadi Inovasi Pelayanan Publik? *PERSPEKTIF*, 10(2), 616–626.
- Basir, M. A. (2021). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JEK: Jurnal Efek Komunikasi*, 2(2), 41–48.
- Erica, D., & Al Rasyid, H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta. *Jurnal Perspektif*, 16(2), 19–115.
- Erica, D., & Al Rasyid, H. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta. *Jurnal Perspektif*, 12(1), 45–60.
- Gunawan, H., Zulkarnain, Z., & Alwie, A. F. (2024). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Pada Informasi Publik dari Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 10(1), 1–14.

- Hasanah, N., Hardiyansyah, & Aprini, N. (2024). Pengaruh Teknologi Informasi, Kompetensi Aparatur dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kementerian Agama Kota Pagar Alam. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(2), 519–542.
- Hasanah, N., Hardiyansyah, & Aprini, N. (2024). Pengaruh Teknologi Informasi, Kompetensi Aparatur dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kementerian Agama Kota Pagar Alam. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(2), 519–542.
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2023). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 10(1), 1–14.
- Intan Utami, G. A., Widana, I. N. M., & Wijaya, I. G. B. (2024). Pengaruh Sistem Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Pelayanan Publik. *Guna Sewaka*, 13(2), 2202–2215.
- Jamaluddin, J., & Tommeng, L. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin. *Media Pustakawan*, 25(4), 195–210.
- Jamaluddin, J., & Tommeng, L. (2023). Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin. *Media Pustakawan*, 25(4), 195–210.
- Keputusan Menteri PAN Nomor : 14 Tahun 2017, untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kristanti, Y. (2014). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Repository Universitas Jember*.
- Mulyadi, D. (2020). *Manajemen pelayanan publik berbasis teknologi informasi*. Gadjah Mada University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parontong, O. M., Rares, J. J., & Posumah, J. H. (2020). Pengaruh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(96), 1–8.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Peraturan Menteri ini memberikan pedoman bagi unit penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Peraturan ini sebelumnya berlaku sebagai pedoman bagi unit penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun survei kepuasan masyarakat, namun telah dicabut dan digantikan oleh Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Peraturan ini mengatur penyelenggaraan sistem elektronik, termasuk dalam konteks pelayanan publik, untuk memastikan transaksi elektronik yang aman dan terpercaya.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah ini mengatur lebih lanjut pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, termasuk kewajiban penyelenggara untuk menyusun standar pelayanan dan menyediakan informasi pelayanan kepada masyarakat.

- Pritami, I. F., & Syamsir, S. (2023). Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Si Rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 16215–16226.
- Putra, T. M., Ramdan, A. M., & Mulia, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-SERVQUAL) Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Pada Media Informasi Publik (E-PPID) Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau. *Jurnal Daya Saing*, 11(1), 1–9.
- Rasipan, R., & Andriyani, M. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Manajemen Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pemerintahan Kecamatan. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 3(1), 1–10.
- Setiawan, E., & Septiani, S. (2018). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Moda Transportasi Grab Di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kearifan Lokal Indonesia*, 2(1), 54–61.
- Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang ini menetapkan dasar hukum bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, termasuk kewajiban penyelenggara untuk menyediakan informasi pelayanan yang transparan dan akuntabel.