



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v7i5>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Nilai Publik Kantor Imigrasi di Indonesia

Rasona Sunara Akbar¹, Triyuni Soemartono², Pandji Sukmana³, T. Herry Rachmatsyah⁴

¹Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta, Indonesia, rasona@poltekim.ac.id

²Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta, Indonesia, triyuni@dsn.moestopo.ac.id

³Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta, Indonesia, pandji.sukmana@dsn.moestopo.ac.id

⁴Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta, Indonesia, herry.rachmatsyah@dsn.moestopo.ac.id

Corresponding Author: rasona@poltekim.ac.id¹

Abstract: *This research aims to analyze the influence of information quality, system quality and service quality on public value, as well as examining the role of user satisfaction as a moderating variable in M-Paspor services in DKI Jakarta. The research used a quantitative approach with a survey of 393 passport applicant respondents using M-Paspor at five Immigration Offices in DKI Jakarta, and the data was analyzed using SEM-PLS (SmartPLS) through testing the outer model (validity–reliability) and inner model (path coefficient, significance and explanatory power of the model). The results show that information quality, system quality, and service quality have a positive and significant effect on public value, while user satisfaction also has a significant positive effect on public value; However, the entire moderation path of user satisfaction on the relationship between information/system/service quality and public value is not significant, so user satisfaction is more appropriately positioned as a direct predictor. The model explains variations in public value with an adjusted R^2 of around 0.243. In conclusion, increasing the public value of M-Passport is mainly determined by strengthening system quality, information quality, service quality, and user satisfaction as direct effects, with practical implications on improving system reliability, user experience, as well as verification–validation–authentication mechanisms to maintain service integrity.*

Keywords: *M-Passport, Public Value, User Satisfaction, System Quality, Information Quality, Service Quality, SEM-PLS*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap nilai publik, serta menguji peran kepuasan pengguna sebagai variabel moderasi pada layanan M-Paspor di DKI Jakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap 393 responden pemohon paspor pengguna M-Paspor pada lima Kantor Imigrasi di DKI Jakarta, dan data dianalisis dengan SEM-PLS (SmartPLS) melalui pengujian *outer model* (validitas–reliabilitas) dan *inner model* (koefisien jalur, signifikansi, dan daya jelaskan model). Hasil menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai publik, sementara kepuasan pengguna juga berpengaruh positif signifikan terhadap nilai publik, namun, seluruh jalur

moderasi kepuasan pengguna pada hubungan kualitas informasi/sistem/layanan terhadap nilai publik tidak signifikan, sehingga kepuasan pengguna lebih tepat diposisikan sebagai prediktor langsung. Model menjelaskan variasi nilai publik dengan R^2 *adjusted* sekitar 0,243. Kesimpulannya, peningkatan nilai publik M-Paspor terutama ditentukan oleh penguatan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna sebagai efek langsung, dengan implikasi praktis pada peningkatan keandalan sistem, pengalaman pengguna, serta mekanisme verifikasi–validasi–otentikasi untuk menjaga integritas layanan.

Kata Kunci: M-Paspor, Nilai Publik, Kepuasan Pengguna, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, SEM-PLS

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dapat dipahami sebagai seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh negara dan/atau badan hukum publik untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat (Nasution dkk., 2022). Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mendorong pemerataan pembangunan, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan (Angliawati, 2016; Nurdin, 2018; Wang dkk., 2022).

Sebagai fungsi utama negara, pelayanan publik memiliki keterkaitan erat dengan prinsip *good governance*. Pelayanan publik yang baik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip keterbukaan, partisipasi, akuntabilitas, profesionalisme, dan efisiensi. Keterbukaan menekankan hak masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai layanan yang tersedia (Rosenfield dkk., 2008). Partisipasi menunjukkan bahwa masyarakat dapat dilibatkan dalam proses perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik (Mouhanna, 2019). Akuntabilitas mengharuskan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab kepada masyarakat atas layanan yang diberikan (Wahyuni & Setiyawati, 2023). Profesionalisme menuntut pelayanan dilakukan sesuai standar yang telah ditetapkan (Yafed & Subandoro, 2022), sedangkan efisiensi menekankan pentingnya penggunaan sumber daya secara optimal dan terbatas (Schafer & Moten, 2015).

Dalam perkembangan administrasi publik modern, pemenuhan prinsip-prinsip tersebut semakin didorong melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi memiliki potensi besar untuk mengubah cara pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik berbasis digital bertujuan menghadirkan layanan yang lebih mudah, cepat, transparan, dan akuntabel (Sofianto, 2020). Melalui digitalisasi pelayanan publik, masyarakat diharapkan memperoleh kemudahan akses, percepatan waktu penyelesaian pelayanan, transparansi proses layanan, serta peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung (Arianto dkk., 2021; Concilio dkk., 2022; Eva & Fithriana, 2019; Layn & Layn, 2020).

Digitalisasi pelayanan publik juga memberikan manfaat strategis bagi pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Pelayanan berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, memperkuat transparansi dan akuntabilitas, serta mendukung penguatan demokrasi melalui peningkatan akses informasi dan partisipasi masyarakat (Marbela, 2023; Muhaimin dkk., 2023; Nyoman dkk., 2019; Saputro, 2023). Jenis layanan digital yang dapat diberikan pemerintah meliputi pelayanan perizinan, pelayanan informasi, pelayanan transaksi, pelayanan partisipasi masyarakat, dan pelayanan pengaduan (Ramadhan & Gultom, 2020; Risald, 2021; Salbiah dkk., 2020; Setiawan dkk., 2023; Trisna &

Meirinawati, 2022). Dengan demikian, digitalisasi pelayanan publik tidak hanya menjadi sarana administratif, tetapi juga menjadi instrumen untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik berbasis digital merupakan bagian dari konsep *e-government*. *E-government* dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk mentransformasi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, sektor swasta, serta pihak-pihak lain yang kepentingan (Qader & Kheder, 2016a). Dalam implementasinya, *e-government* dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa bentuk, yaitu *Government to Citizen* (G2C), *Government to Business* (G2B), *Government to Government* (G2G), dan *Government to Employee* (G2E). Dari beberapa bentuk tersebut, penelitian ini berfokus pada *Government to Citizen* (G2C), yaitu bentuk interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan fasilitas pelayanan digital yang dapat diakses langsung oleh publik (Dash & Pani, 2016; Manaf & Man, 2021).

Secara global, perkembangan *e-government* menunjukkan peningkatan yang signifikan. Peningkatan ini mencerminkan upaya berbagai negara untuk memperbaiki efisiensi, keterjangkauan, dan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital (Li & Li, 2009). Selain itu, *e-government* juga dipandang sebagai instrumen untuk meningkatkan partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih terbuka, responsif, dan akuntabel (LeRoux dkk., 2020). Oleh karena itu, *e-government* tidak hanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi atau sistem digital, tetapi juga dengan transformasi tata kelola pemerintahan.

Di Indonesia, perkembangan *e-government* juga menunjukkan kemajuan yang cukup signifikan. Hal ini dipengaruhi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik yang lebih mudah, cepat, dan dapat diakses secara fleksibel (Nur Azizah & Najicha, 2022). Masyarakat Indonesia semakin terbiasa menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari, sehingga memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap layanan pemerintah yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Di sisi lain, pemerintah juga semakin menyadari bahwa *e-government* dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, efisiensi dan efektivitas pemerintahan, transparansi, akuntabilitas, serta penguatan demokrasi. Keseriusan pemerintah dalam mengembangkan *e-government* terlihat dari penyediaan berbagai platform dan aplikasi pelayanan publik. Berbagai platform tersebut dikembangkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan, memperoleh informasi, dan melakukan transaksi dengan instansi pemerintah (Fonou-Dombeu dkk., 2013). Selain itu, pemerintah juga terus mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik agar tercipta hubungan yang lebih dinamis antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan *e-government* pada akhirnya akan memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas kinerja pemerintah.

Masyarakat merupakan komponen utama dalam implementasi *e-government* karena tujuan utama *e-government* adalah melayani masyarakat dan memfasilitasi interaksi antara masyarakat dengan pemerintah melalui media *digital*, *website*, atau aplikasi layanan (Handayani, 2017; Junaidi, 2015). Implementasi *e-government* dapat dinilai berhasil apabila mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, memperkuat transparansi dan akuntabilitas melalui penyediaan informasi publik secara daring, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik yang cepat, mudah, dan fleksibel.

Namun demikian, implementasi *e-government* di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital antara kelompok masyarakat yang memiliki akses terhadap internet dan perangkat teknologi informasi dan komunikasi dengan kelompok masyarakat yang belum memiliki akses tersebut. Berdasarkan data Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) 2023, Kementerian Komunikasi dan Teknologi Informasi, serta Laporan Ekonomi Digital Bank Dunia, sekitar 180 juta masyarakat

Indonesia telah memiliki akses terhadap internet dan perangkat teknologi informasi dan komunikasi, sedangkan sekitar 70 juta masyarakat lainnya masih belum memiliki akses tersebut. Kesenjangan digital tersebut berdampak langsung terhadap akses masyarakat pada berbagai layanan publik. Dalam sektor pendidikan, hanya sebagian kecil masyarakat yang tidak memiliki akses internet dapat mengikuti pembelajaran daring, sedangkan kelompok yang memiliki akses internet jauh lebih mampu memanfaatkan layanan tersebut. Kondisi serupa juga terlihat dalam layanan kesehatan, layanan administrasi pemerintahan, *e-commerce*, akses informasi, penggunaan media sosial, dan transaksi keuangan digital. Perbedaan kemampuan akses ini menunjukkan bahwa *e-government* belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

Selain persoalan akses, rendahnya literasi digital juga menjadi hambatan penting dalam implementasi *e-government*. Berdasarkan sumber data yang sama, hanya sekitar 45 juta masyarakat Indonesia yang memiliki tingkat literasi digital tinggi, sedangkan sekitar 205 juta lainnya masih berada dalam kategori literasi digital rendah. Rendahnya literasi digital berdampak pada terbatasnya kemampuan masyarakat dalam mengakses informasi pemerintah secara daring, menggunakan layanan administrasi *online*, mengikuti program pendidikan dan pelatihan digital, serta memanfaatkan aplikasi layanan pemerintah secara optimal.

Rendahnya literasi digital juga berkaitan dengan meningkatnya risiko keamanan data pribadi dan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap transaksi digital melalui platform pemerintah. Kondisi ini semakin penting untuk diperhatikan karena implementasi *e-government* menghadapi risiko keamanan siber, seperti peretasan, pencurian data, dan kebocoran informasi pribadi masyarakat (Choejey dkk., 2015; Soemartono, 2014). Berdasarkan data Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), Indonesia mengalami peningkatan jumlah serangan siber yang signifikan. Pemberitaan pada laman Kominfo tanggal 22 September 2022 menyebutkan bahwa hingga April 2022 tercatat sekitar 100 juta serangan siber dengan jenis serangan dominan berupa *ransomware* dan *malware*.

Dalam konteks evaluasi *e-government*, aspek penting yang perlu diperhatikan adalah sejauh mana layanan digital mampu menciptakan nilai publik bagi masyarakat (Jain Gupta & Suri, 2017). Nilai publik menjadi penting karena keberhasilan layanan pemerintah tidak hanya diukur dari tersedianya aplikasi atau sistem digital, tetapi juga dari manfaat nyata yang dirasakan masyarakat. Kerja sama antara pemerintah dan masyarakat menjadi bagian penting dalam proses tersebut karena pemerintah membutuhkan respons, masukan, dan pengalaman pengguna untuk memperbaiki kualitas layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang tepat, *e-government* dapat mendukung penciptaan nilai publik yang lebih baik dan berkelanjutan bagi pengambil keputusan dalam administrasi publik (Firdausijah, 2022; Zhang dkk., 2023).

Administrasi publik pada dasarnya merupakan proses kerja sama dalam menjalankan kebijakan untuk mencapai tujuan pemerintah dan kepentingan publik. Dalam hal ini, administrasi publik dapat dipahami sebagai instrumen untuk menciptakan nilai bagi masyarakat (Navarro, 2016). Nilai publik menjadi salah satu ukuran penting dalam mengevaluasi kinerja pemerintah karena nilai tersebut diciptakan melalui layanan, regulasi, kebijakan, dan berbagai tindakan pemerintah lainnya. Dalam konteks pelayanan publik, nilai publik dapat dilihat dari sejauh mana layanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, memberikan manfaat nyata, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Salah satu bentuk *e-government* yang penting untuk dievaluasi adalah pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia. Layanan ini memiliki karakter yang khas karena tidak sepenuhnya berlangsung secara digital, tetapi juga masih melibatkan proses pelayanan tatap muka di Kantor Imigrasi. Aplikasi M-Paspor telah digunakan untuk mendukung proses pelayanan dokumen perjalanan, namun pemohon masih harus hadir secara langsung untuk mengikuti tahapan tertentu, seperti verifikasi berkas, pengambilan biometrik, wawancara, dan

proses pelayanan langsung lainnya. Oleh karena itu, evaluasi terhadap layanan dokumen perjalanan Republik Indonesia perlu memperhatikan kualitas sistem digital sekaligus kualitas pelayanan langsung yang diterima masyarakat.

Berdasarkan karakter layanan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis pengaruh kualitas e-government terhadap penciptaan nilai publik dalam pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia. Kualitas *e-government* dalam penelitian ini mencakup tiga dimensi utama, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Ketiga dimensi tersebut mengacu pada IS Success Model milik DeLone and McLean (2003) yang ditempatkan sebagai teori utama untuk mengukur kualitas *e-government*. Model ini relevan digunakan karena mampu menjelaskan keberhasilan sistem informasi melalui aspek kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Selain menggunakan DeLone & McLean IS Success Model, penelitian ini juga memperkuat dimensi kualitas layanan dengan pendekatan *Service Quality* atau SERVQUAL dari Parasuraman & Berry (1991). SERVQUAL ditempatkan sebagai penguat dimensi kualitas layanan karena pelayanan paspor atau dokumen perjalanan Republik Indonesia masih memiliki tahapan tatap muka. Dengan demikian, kualitas layanan dalam penelitian ini tidak hanya dilihat dari aspek digital, tetapi juga dari pengalaman pelayanan langsung yang diterima masyarakat ketika berinteraksi dengan petugas dan prosedur layanan di Kantor Imigrasi.

Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna (Sachan et al., 2018) ditempatkan sebagai variabel moderating. Penempatan kepuasan pengguna sebagai variabel moderating didasarkan pada pemikiran bahwa kepuasan pengguna dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh kualitas e-government terhadap penciptaan nilai publik. Kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang baik belum tentu menghasilkan nilai publik yang optimal apabila pengguna tidak merasakan kepuasan terhadap layanan yang diterima. Sebaliknya, ketika pengguna merasa puas, pengaruh kualitas e-government terhadap penciptaan nilai publik dapat menjadi lebih kuat. Oleh karena itu, kepuasan pengguna menjadi variabel penting dalam menjelaskan kondisi hubungan antara kualitas e-government dan nilai publik.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas kepuasan masyarakat dalam kualitas layanan e-government (Chan dkk., 2021; Diana & Veronika, 2018). Penelitian lain juga telah mengkaji evaluasi kualitas layanan e-government dari berbagai perspektif (Abdullah dkk., 2022; Keco dkk., 2023; Napitupulu, 2016; Nguyen, 2014; Riesta dkk., 2021). Selain itu, beberapa penelitian telah membahas keterkaitan antara *e-government* dan nilai publik (Deng dkk., 2018; Mensah dkk., 2022a; Scupola & Mergel, 2022; Twizeyimana & Andersson, 2019). Namun, penelitian-penelitian tersebut belum banyak mengintegrasikan DeLone & McLean IS Success Model, SERVQUAL, kepuasan pengguna, dan public value dalam konteks layanan dokumen perjalanan Republik Indonesia.

Research gap dalam penelitian ini terletak pada belum banyak penelitian yang mengintegrasikan DeLone & McLean *IS Success Model* (DeLone & McLean, 2016), SERVQUAL, kepuasan pengguna, dan public value dalam konteks layanan dokumen perjalanan Republik Indonesia. DeLone & McLean IS Success Model digunakan sebagai dasar untuk mengukur kualitas *e-government*, SERVQUAL digunakan sebagai penguat dimensi kualitas layanan karena pelayanan paspor atau dokumen perjalanan masih memiliki tahapan tatap muka, sedangkan nilai publik ditempatkan sebagai kerangka evaluasi akhir dari manfaat layanan bagi masyarakat. Integrasi keempat unsur tersebut menjadi penting karena pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia memiliki karakter hybrid, yaitu memadukan layanan digital melalui aplikasi dengan layanan langsung di Kantor Imigrasi.

Penelitian Karunasena & Deng, (2012) telah memberikan dasar konseptual mengenai *delivery of public service* dalam kerangka *e-government*, tetapi belum menjelaskan secara mendalam penciptaan nilai publik serta belum melakukan pengujian empiris terhadap model yang diajukan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengembangkan model tersebut

dengan menguji secara empiris hubungan antara kualitas e-government, kepuasan pengguna, dan nilai publik. Pengembangan ini dilakukan dengan menempatkan kepuasan pengguna sebagai variabel moderating yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara kualitas e-government dan nilai publik.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Karunasena & Deng, (2012) terletak pada penggunaan variabel kualitas *e-government* yang dirumuskan melalui kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan sebagaimana dijelaskan dalam DeLone & McLean IS Success Model (DeLone & McLean, 2016). Selain itu, penelitian ini juga berbeda dari Izzati, (2017) karena tidak hanya menempatkan kualitas pelayanan publik digital sebagai faktor yang berpengaruh terhadap nilai publik, tetapi juga menjelaskan peran kepuasan pengguna sebagai variabel moderating dalam hubungan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan model evaluasi yang lebih komprehensif karena menghubungkan kualitas e-government, kepuasan pengguna, dan penciptaan nilai publik dalam konteks layanan dokumen perjalanan Republik Indonesia.

METODE

Penelitian ini dilakukan di 5 (lima) Kantor Imigrasi selaku Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Daerah Khusus Jakarta. Lokasi ini dipilih karena memiliki berbagai ragam jenis pemohon yang dapat mewakili dari berbagai segment masyarakat, sehingga data yang dikumpulkan memberikan gambaran yang komprehensif tentang layanan e-government yang diberikan oleh seluruh Kantor Imigrasi di wilayah kerja DKI Jakarta.

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kombinasi (gabungan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif). Pendekatan metode kuantitatif dengan paradigma positivisme dengan tujuan untuk mengukur secara objektif pengaruh kualitas layanan e-gover (P. D., 2018). Ada dua model kombinasi, yaitu model sequential (kombinasi berurutan) terhadap kepuasan pengguna dan penciptaan nilai publik di seluruh Kantor Imigrasi wilayah kerja Kementerian Imigrasi Pemasayarkatan daerah khusus Jakarta.

Dalam penelitian ini bahwa populasi yang ditetapkan adalah seleruh pemohon paspor di Kantor Imigrasi Wilayah Kerja DKI Jakarta selama periode penelitian. Populasi ini dianggap relevan, karena mereka merupakan pengguna langsung layanan dokumen perjalanan, sehingga penting untuk dianalisis dalam kaitannya dengan kualitas layanan, kepuasan, dan nilai publik. Jumlah sampel yaitu 392,85 atau 393 responden. Dalam penelitian ini menggunakan *Stratified Random Sampling*, karena populasi yang heterogen, yang terdiri dari pemohon dengan berbagai latar belakang. *Stratified Random Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang membagi populasi kedalam strata tertentu seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan atau frekuensi penggunaan layanan, yang kemudia sampel diambil secara acak dari setiap strata. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *Structural Leas Square* (SEM) dengan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS).

Informan atau narasumber dalam penelitian ini merupakan orang yang memiliki tanggung jawab langsung dalam penyelenggaraan pelayanan paspor di kantor imigrasi tempat lokus penelitian. Posisi dan pengalaman narasumber memberikan pemahaman mendalam terkait pelaksanaan layanan dokumen perjalanan, pengelolaan sistem pelayanan, kualitas informasi, kualitas layanan, serta dinamika kepuasan pengguna dalam praktik administrasi keimigrasian. Berikut profil narasumber :

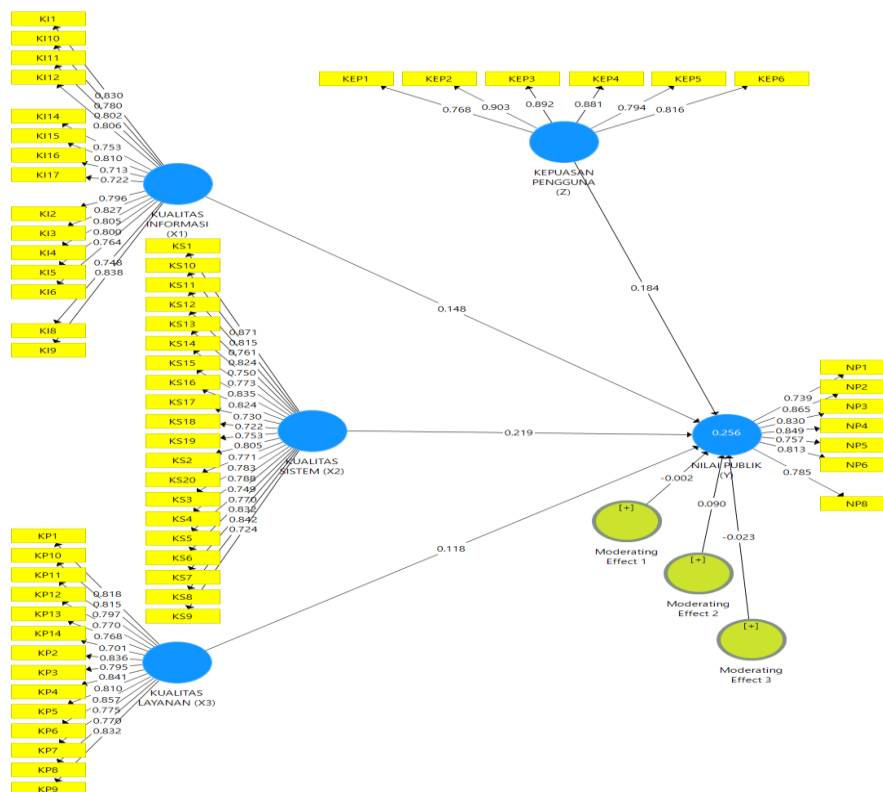
- Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur, yaitu Bapak Earias Wirawan.
- Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Pusat, yaitu Bapak Ronald Arman Abdullah.
- Kepala Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat, yaitu Bapak John selvy Rolan Maturbongs, dan

- d. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian yang membawahi Subseksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Jakarta Utara, yaitu Bapak Iskandar Wijaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Kuantitatif

Instrumen penelitian disusun berdasarkan konstruk : Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), Kualitas Layanan (X3), Kepuasan Pengguna (z), dan Nilai Publik (Y). Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan aplikasi SmartPLS3. Penggunaan pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk tujuan prediksi dan pengembangan model teoretik di bidang layanan publik digital.



Gambar 1. Hubungan antar Variabel setelah perhitungan Outer Loadaing dan VIF

Selain dilihat dari *outer loading*, *convergent validity* juga diperkuat melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Penghapusan indikator pernyataan yang bermasalah dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa konstruk memiliki nilai AVE lebih dari 0,5 sesuai kriteria yang disarankan oleh Bagozzi et al., (1991) serta Chin & Dibbern, (2010). Nilai AVE dari masing-masing konstruk yaitu Kepuasan Pengguna (Z) sebesar 0,712; Kualitas Informasi (X1) sebesar 0,615; Kualitas Sistem (X2) sebesar 0,640; Kualitas Layanan (X3) sebesar 0,620; dan Nilai Publik (Y) sebesar 0,650. Hal ini menyatakan bahwa nilai AVE di atas 0,5.

Tabel 1. Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extractor (AVE)
KEPUASAN PENGGUNA (Z)	0,919	0,933	0,937	0,712
KUALITAS INFORMASI (X1)	0,955	0,957	0,960	0,615
KUALITAS LAYANAN (X2)	0,957	0,959	0,961	0,640
KUALITAS SISTEM (X3)	0,967	0,969	0,970	0,620

Moderating Effect 1	1,000	1,000	1,000	1,000
Moderating Effect 2	1,000	1,000	1,000	1,000
Moderating Effect 3	1,000	1,000	1,000	1,000
NILAI PUBLIK (Y)	0,910	0,913	0,928	0,650

Secara rinci, nilai AVE dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa setiap konstraknya di atas 0,5. Nilai AVE yang tinggi ini mengindikasikan bahwa setiap indikator dalam setiap konstruk memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan varians konstruk yang diukur. Dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi validitas konvergen, dengan demikian, lebih dari 50% varians indikator dapat menjelaskan varians konstruk laten dengan baik (Hair et al., 2021).

Discriminant Validity digunakan untuk memastikan dan meyakinkan bahwa setiap konstruk dalam model penelitian berbeda satu sama lain, atau dengan kata lain bahwa setiap variabel laten hanya dapat diukur oleh indikator-indikatornya sendiri. Pengujian dalam *Discriminant Validity* dilakukan menggunakan dua kriteria, yaitu menggunakan kriteria Fornell-Larcker dan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) (Fornell & Larcker, 1981).

Berdasarkan kriteria Fornell-Larcker, nilai akar Average Variance Extracted ($\sqrt{AVE}$) dari masing-masing konstruk dibandingkan dengan korelasi antarkonstruk. Hasil perhitungan SmartPLS menunjukkan bahwa nilai kriteria Fornell-Larcker lebih dari 0,7, yang menunjukkan *Discriminant Validity* yang baik.

Tabel 2. Discriminant Validity

	Kepuasan Pengguna (Z)	Kualitas Informasi (X1)	Kualitas Layanan (X3)	Kualitas Sistem (X2)	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	Moderating Effect 3	Nilai Publik (Y)
Kepuasan Pengguna (Z)	0,844							
Kualitas Informasi (X1)	0,353	0,784						
Kualitas Layanan (X3)	0,401	0,355	0,800					
Kualitas Sistem (X2)	0,390	0,393	0,329	0,787				
Moderating Effect 1	0,020	0,097	0,084	0,085	1,000			
Moderating Effect 2	0,089	0,085	0,026	0,120	0,400	1,000		
Moderating Effect 3	0,051	0,085	0,030	0,027	0,405	0,367	1,000	
Nilai Publik (Y)	0,375	0,347	0,318	0,398	0,068	0,139	0,042	0,806

Dalam penelitian ini, *Discriminant Validity* diuji menggunakan Fornell-Larcker Criterion. Pendekatan ini dilakukan dengan cara : 1) menghitung AVE setiap konstruk, 2) mengambil akar kuadrat AVE ($\sqrt{AVE}$) untuk setiap konstruk, 3) membandingkan nilai akar AVE tersebut dengan korelasi konstruk tersebut terhadap konstruk lain dalam model. Pendekatan ini dianggap memenuhi syarat apabila nilai akar AVE lebih besar daripada korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lainnya, yang artinya bahwa konstruk tersebut lebih mampu menjelaskan *varians* indikator-indikatornya sendiri dibandingkan *dengan varians yang* dijelaskan oleh hubungan dengan konstruk lain. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai AVE dan akar AVE sebagai berikut :

- Kepuasan Pengguna (Z) : AVE = 0,712 $\Rightarrow \sqrt{\text{AVE}} = 0,844$.
- Kualitas Informasi (X1) : AVE = 0,615 $\Rightarrow \sqrt{\text{AVE}} = 0,784$.
- Kualitas Sistem (X2) : AVE = 0,640 $\Rightarrow \sqrt{\text{AVE}} = 0,787$.
- Kualitas Layanan (X3) : AVE = 0,620 $\Rightarrow \sqrt{\text{AVE}} = 0,800$.
- Nilai Publik (Y) : AVE = 0,650 $\Rightarrow \sqrt{\text{AVE}} = 0,806$.

Data tersebut menunjukkan bahwa masing-masing konstruk lebih tinggi daripada korelasi konstruk tersebut, dengan kata-kata lain bahwa kriteria Fornell-Larcker terpenuhi. Berdasarkan nilai HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio), seluruh pasangan konstruk menunjukkan nilai yang berada di bawah ambang batas 0,90 yang dianggap memenuhi kriteria validitas diskriminan; nilai yang lebih baik umumnya berada di bawah 0,85 (kriteria konservatif). Nilai HTMT yang relatif rendah mengindikasikan bahwa konstruk-konstruk dalam model saling berkaitan, namun secara konseptual dan empiris masih dapat dibedakan satu sama lain (Henseler et al., 2015).

Setelah model pengukuran (*outer model*) dinyatakan memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, langkah selanjutnya adalah menguji hubungan struktural antarvariabel laten sebagaimana dirumuskan dalam hipotesis penelitian. Uji hipotesis ini untuk mengetahui variabel-variabel independen (eksogen), yaitu Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), Kualitas Layanan (X3), dan Kepuasan Pengguna (Z), apakah berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (endogen) Nilai Publik (Y), baik melalui pengaruh langsung maupun pengaruh moderasi.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *Partial Least Squares – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui prosedur bootstrapping pada aplikasi SmartPLS. Prosedur signifikansi statistik suatu hubungan ditentukan berdasarkan nilai t-statistik dan P-Value. Secara umum, suatu hipotesis dinyatakan diterima bila koefisien jalur (*path coefficient*) menunjukkan arah hubungan yang sesuai dengan dugaan teoritis dan memiliki P-Value < 0,05, sedangkan hipotesis dinyatakan ditolak bila P-Value $\geq 0,05$ (Chin, 1998). Berikut ini tabel hasil koefisien jalur (*path coefficient*).

Tabel 3. Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	T Statistiks (O/STDEV)	P Values
KEPUASAN PENGGUNA (Z) -> NILAI PUBLIK (Y)	0.182	0.186	0.052	3.523	0.000
KUALITAS INFORMASI (X1) -> NILAI PUBLIK (Y)	0.149	0.150	0.052	2.886	0.004
KUALITAS LAYANAN (X3) -> NILAI PUBLIK (Y)	0.118	0.114	0.054	2.182	0.030
KUALITAS SISTEM (X2) -> NILAI PUBLIK (Y)	0.220	0.222	0.047	4.666	0.000
Moderating Effect 1 -> NILAI PUBLIK (Y)	-0.006	-0.006	0.054	0.114	0.909
Moderating Effect 2 -> NILAI PUBLIK (Y)	0.091	0.087	0.049	1.856	0.064
Moderating Effect 3 -> NILAI PUBLIK (Y)	-0.021	-0.021	0.054	0.386	0.700

Pengaruh Langsung

Pengujian hipotesis pengaruh langsung dalam model struktural dilakukan dengan menilai koefisien jalur atau *Path Coefficient* (Original Sample/ β) melalui prosedur *Bootstrapping* pada SmartPLS. Koefisien jalur digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh suatu variabel yang memengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Namun pengaruh antar variabel tersebut memiliki kriteria sebagai berikut untuk menentukan nilai hubungan, yaitu :

1) Hipotesis 1 : Pengaruh Kualitas Informasi (X1) terhadap Nilai Publik (Y)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Nilai Publik, dengan koefisien jalur sekitar 0,149 dan P-Value 0,004 ($< 0,05$). Artinya, semakin baik kualitas informasi yang disajikan (jelas, akurat, relevan, dan tepat waktu), maka semakin tinggi pula nilai publik yang dirasakan oleh pengguna layanan keimigrasian (Pemohon Dokumen Perjalanan).

2) Hipotesis 2 : Pengaruh Kualitas Sistem (X2) terhadap Nilai Publik (Y)

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Nilai Publik, dengan koefisien jalur sekitar 0,220 dan P-Value 0,000 ($< 0,05$). Nilai koefisien ini merupakan yang terbesar di antara variabel independen (eksogen) lainnya, sehingga dapat diartikan bahwa keandalan, kemudahan penggunaan, dan stabilitas sistem layanan dokumen perjalanan berperan paling kuat dalam membentuk nilai publik.

3) Hipotesis 3 : Pengaruh Kualitas Layanan (X3) terhadap Nilai Publik (Y)

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Nilai Publik, dengan koefisien jalur sekitar 0,118 dan P-Value 0,030 ($< 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa aspek-aspek dari kesiapan fasilitas fisik, mekanisme pelayanan dan sikap petugas dalam kemampuan memberikan bantuan yang memadai berkontribusi terhadap nilai publik, meskipun besaran pengaruhnya lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh Kualitas Sistem.

4) Hipotesis 4 : Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Nilai Publik

Secara simultan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Nilai Publik, dengan kemampuan penjelasan model $R^2 = 0,256$. Berarti sekitar 25,6% variasi Nilai Publik dapat dijelaskan oleh ketiga variabel kualitas. Dengan demikian, penciptaan Nilai Publik dalam layanan e-government bersifat multidimensi dan ditentukan oleh kombinasi kualitas informasi, sistem, dan layanan.

5) Hipotesis 5 : kepuasan pengguna (Z) terhadap nilai publik (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai publik, dengan koefisien jalur sekitar 0,182 dan P-Value 0,000 ($< 0,05$)

Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital keimigrasian, semakin tinggi pula nilai publik yang dirasakan. Temuan ini menguatkan pandangan bahwa kepuasan merupakan salah satu jalur penting untuk menciptakan nilai publik dalam pelayanan publik berbasis *e-government*.

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis pengaruh langsung H1 sampai dengan H5 diterima, di mana Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Nilai Publik.

Pengaruh Moderasi

Penelitian ini juga menguji Kepuasan Pengguna (Z) yang berperan sebagai variabel moderator yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara ketiga dimensi Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), dan Kualitas Layanan (X3) terhadap Nilai Publik (Y). Pengujian efek moderasi dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *Moderated Regression Analysis* (MRA) pada SEM-PLS, yaitu dengan membentuk variabel interaksi antara masing-masing konstruk kualitas layanan e-government (Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan) dengan Kepuasan Pengguna. Variabel interaksi tersebut diestimasi sebagai Moderating Effect 1, Moderating Effect 2, dan Moderating Effect 3 yang seluruhnya diarahkan menuju variabel endogen Nilai Publik (Y). Hasil analisis moderasi sebagai berikut :

- 1) Hipotesis 6 : Moderasi Kepuasan Pengguna (Z) pada hubungan Kualitas Informasi (X1) terhadap Nilai Publik (Y)

Koefisien jalur interaksi Kualitas Informasi (X1) terhadap Nilai Publik (Y) melalui Kepuasan Pengguna (Z) bernilai -0,006 dengan P-Value 0,909 ($> 0,05$). Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara statistik pengaruh moderasi tidak signifikan, sehingga Kepuasan Pengguna tidak berperan sebagai moderator dalam hubungan antara Kualitas Informasi dan Nilai Publik.

- 2) Hipotesis 7 : Moderasi Kepuasan Pengguna (Z) pada hubungan Kualitas Sistem (X2) terhadap Nilai Publik (Y)

Koefisien jalur hubungan Kualitas Sistem (X2) terhadap Nilai Publik (Y) melalui Kepuasan Pengguna (Z) bernilai sekitar 0,091 dengan P-Value 0,064 ($> 0,05$). Meskipun koefisiennya positif yang secara arah dapat diartikan sebagai kecenderungan memperkuat, namun karena P-Value masih di atas 0,05, maka pengaruh moderasi dari Kepuasan Pengguna tidak terbukti secara meyakinkan memoderasi hubungan antara Kualitas Sistem dan Nilai Publik.

- 3) Hipotesis 8 : Moderasi Kepuasan Pengguna (Z) pada hubungan Kualitas Layanan (X3) terhadap Nilai Publik (Y)

Koefisien jalur hubungan Kualitas Layanan (X3) terhadap Nilai Publik (Y) melalui Kepuasan Pengguna (Z) bernilai sekitar -0,021 dengan P-Value 0,700 ($> 0,05$). Artinya, tidak terdapat efek moderasi yang signifikan, sehingga Kepuasan Pengguna tidak memoderasi hubungan antara Kualitas Layanan dan Nilai Publik.

Secara keseluruhan, hasil uji moderasi menunjukkan bahwa seluruh hipotesis pengaruh (H6, H7, dan H8) tidak didukung oleh data. Dengan kata lain, Kepuasan Pengguna lebih tepat diposisikan sebagai variabel prediktor langsung Nilai Publik, bukan sebagai variabel moderator pada hubungan antara Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan dengan Nilai Publik.

Temuan ini dapat dijelaskan bahwa secara konseptual kepuasan pengguna penting dalam mendorong terbentuknya nilai publik, namun hubungan antara kualitas e-government (kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan) dengan nilai publik sudah cukup kuat dan stabil pada berbagai tingkat kepuasan, sehingga keberadaan kepuasan tidak mengubah secara signifikan kekuatan hubungan tersebut.

Hasil Penelitian Kualitatif

Penelitian kualitatif dilakukan sebagai tahapan lanjutan setelah diperoleh hasil analisis kuantitatif. Sesuai dengan desain Mixed Method (Explanatory Design), pengumpulan data kualitatif bertujuan untuk memberikan penjelasan yang lebih mendalam terhadap hasil pengujian statistik mengenai pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap nilai publik dengan kepuasan pengguna sebagai variabel moderating. Data kualitatif diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Kepala Kantor Imigrasi dan pejabat yang membidangi pelayanan paspor pada beberapa Kantor Imigrasi di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Daerah Khusus Jakarta. Pemilihan informan didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman, kewenangan, serta pemahaman yang memadai terhadap implementasi pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia berbasis *e-government*.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh informan memiliki pandangan yang relatif konsisten bahwa keberhasilan pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia tidak ditentukan oleh satu aspek pelayanan saja, tetapi merupakan hasil integrasi antara kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Ketiga dimensi tersebut dipandang saling melengkapi dalam menghasilkan pelayanan yang cepat, transparan, mudah diakses, dan memberikan kepastian kepada masyarakat. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa

transformasi digital dalam pelayanan publik belum dapat sepenuhnya menggantikan peran sumber daya manusia. Teknologi justru membutuhkan dukungan petugas yang kompeten agar manfaat sistem dapat dirasakan secara optimal oleh masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara tersebut, dapat dipahami bahwa kepuasan pengguna merupakan konsekuensi logis dari kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan memang berkontribusi secara langsung terhadap terbentuknya Nilai Publik karena masyarakat merasakan manfaat pelayanan yang lebih mudah, transparan, cepat, dan pasti. Namun, kepuasan tidak menjadi mekanisme yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan e-government dengan Nilai Publik. Temuan kualitatif ini memberikan penjelasan terhadap hasil analisis kuantitatif bahwa dalam konteks pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia, masyarakat lebih mengutamakan kualitas pelayanan yang nyata daripada sekadar perasaan puas. Selama pelayanan mampu memberikan kemudahan, kepastian, transparansi, dan profesionalisme, Nilai Publik tetap dapat tercipta meskipun tingkat kepuasan pengguna tidak berfungsi sebagai variabel yang memoderasi hubungan tersebut. Dengan demikian, hasil wawancara memperkuat temuan kuantitatif bahwa kepuasan pengguna memiliki posisi sebagai konsekuensi langsung dari kualitas pelayanan sekaligus faktor yang berkontribusi terhadap pembentukan Nilai Publik, namun bukan sebagai variabel yang mengubah kekuatan hubungan antara kualitas layanan e-government dan Nilai Publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap Nilai Publik. Temuan tersebut mengonfirmasi bahwa masyarakat tidak hanya membutuhkan akses terhadap layanan digital, tetapi juga mengharapkan informasi yang dapat dipercaya serta sistem yang stabil dan mudah digunakan. Semakin baik kualitas informasi dan kualitas sistem yang disediakan melalui aplikasi M-Paspor, semakin tinggi persepsi masyarakat terhadap manfaat pelayanan publik yang diterimanya. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat proposisi DeLone dan McLean bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi publik sangat ditentukan oleh kualitas informasi dan kualitas sistem yang mampu menghasilkan manfaat nyata bagi pengguna.

Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa kualitas informasi yang sederhana, mudah dipahami, dan sesuai kebutuhan masyarakat mampu mengurangi kesalahan administrasi, sedangkan sistem yang stabil dan terintegrasi meningkatkan kepastian pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan digital tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi, tetapi juga pada kualitas informasi dan sistem yang mampu mendukung proses pelayanan secara efektif.

KESIMPULAN

1. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Nilai Publik dan Peran Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Moderating

Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Nilai Publik, dengan koefisien jalur (β) sebesar 0,149 dan P-Value = 0,004 ($<0,05$). Sebaliknya, Kepuasan Pengguna tidak memoderasi hubungan tersebut, yang ditunjukkan oleh koefisien interaksi sebesar -0,006 dengan P-Value = 0,909 ($>0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi secara langsung meningkatkan Nilai Publik tanpa dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengguna.

Hasil wawancara mendukung temuan tersebut. Informan menyatakan bahwa informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, jadwal, dan tahapan pelayanan paspor melalui aplikasi M-Paspor maupun media informasi lainnya telah memberikan kepastian, mengurangi kesalahan administrasi, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan.

Berdasarkan integrasi hasil kuantitatif dan kualitatif dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi merupakan faktor penting dalam menciptakan Nilai Publik melalui

penyediaan informasi yang akurat, relevan, mudah dipahami, dan tepat waktu. Sementara itu, Kepuasan Pengguna tidak berperan sebagai variabel moderating, melainkan lebih merupakan hasil dari terselenggaranya layanan informasi yang berkualitas.

2. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Nilai Publik dan Peran Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Moderating

Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Nilai Publik, dengan koefisien jalur (β) sebesar 0,220 dan P-Value = 0,000 ($<0,05$). Nilai tersebut merupakan yang tertinggi dibandingkan variabel independen lainnya, sehingga menunjukkan bahwa Kualitas Sistem merupakan faktor yang paling dominan dalam menciptakan Nilai Publik. Namun, Kepuasan Pengguna tidak memoderasi hubungan tersebut, yang ditunjukkan oleh koefisien interaksi sebesar 0,091 dengan P-Value = 0,064 ($>0,05$).

Hasil wawancara memperkuat temuan tersebut. Informan menilai bahwa kemudahan penggunaan aplikasi M-Paspor, kecepatan akses, stabilitas sistem, keamanan data, dan integrasi proses pelayanan memberikan kemudahan, kepastian, serta efisiensi dalam memperoleh layanan.

Berdasarkan integrasi hasil kuantitatif dan kualitatif dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem merupakan faktor utama dalam menciptakan Nilai Publik. Sistem yang andal, aman, mudah digunakan, dan terintegrasi menjadi kunci keberhasilan pelayanan e-government, sedangkan Kepuasan Pengguna tidak berperan sebagai variabel moderating, tetapi lebih merupakan hasil dari kualitas sistem yang baik.

3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Nilai Publik dan Peran Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Moderating

Hasil pengujian kuantitatif menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Nilai Publik, dengan koefisien jalur (β) sebesar 0,118 dan P-Value = 0,030 ($<0,05$). Sebaliknya, Kepuasan Pengguna tidak memoderasi hubungan tersebut, yang ditunjukkan oleh koefisien interaksi sebesar -0,021 dengan P-Value = 0,700 ($>0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan Nilai Publik.

Hasil wawancara memperkuat temuan tersebut. Informan menyatakan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh profesionalisme petugas, kecepatan pelayanan, kemampuan memberikan solusi, keramahan, transparansi prosedur, dan kepastian waktu penyelesaian layanan. Meskipun pelayanan telah berbasis digital, interaksi langsung antara petugas dan masyarakat tetap menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan terhadap pelayanan.

Berdasarkan integrasi hasil kuantitatif dan kualitatif dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan merupakan faktor penting dalam menciptakan Nilai Publik. Digitalisasi pelayanan tidak menggantikan peran kualitas pelayanan secara langsung, tetapi melengkapinya sehingga pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat tetap menjadi prasyarat dalam mewujudkan Nilai Publik.

4. Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan secara Simultan terhadap Nilai Publik

Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Nilai Publik, dengan nilai R^2 sebesar 0,256, yang berarti ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 25,6% variasi Nilai Publik, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Hasil wawancara memperkuat temuan tersebut. Informan menyatakan bahwa masyarakat memandang informasi yang jelas, sistem yang andal, dan pelayanan yang profesional sebagai satu kesatuan pengalaman pelayanan (service experience) yang menentukan manfaat pelayanan publik.

Berdasarkan integrasi hasil kuantitatif dan kualitatif dapat disimpulkan bahwa Nilai Publik terbentuk melalui sinergi antara Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan e-government harus dilakukan secara terpadu pada ketiga dimensi tersebut agar manfaat pelayanan dapat dirasakan secara optimal oleh masyarakat.

5. Faktor yang Signifikan dalam Penciptaan Nilai Publik

Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas Sistem merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia berbasis e-government. Temuan ini didukung oleh hasil kuantitatif yang menunjukkan bahwa Kualitas Sistem memiliki pengaruh terbesar terhadap Nilai Publik dibandingkan Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan, serta diperkuat oleh hasil kualitatif yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kecepatan akses, stabilitas sistem, keamanan data, dan integrasi proses pelayanan menjadi aspek yang paling dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Oleh karena itu, penguatan kualitas sistem perlu menjadi prioritas dalam pengembangan pelayanan digital, yang didukung oleh peningkatan kualitas informasi dan kualitas layanan, sehingga mampu mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan menghasilkan Nilai Publik yang optimal.

6. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan e-Government dalam Mendukung Penciptaan Nilai Publik

Model kualitas pelayanan e-government yang dibangun dalam penelitian ini menyarankan integrasi dari empat dimensi utama : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna, yang semuanya saling mendukung dalam menciptakan nilai publik yang lebih besar. Model ini juga menyoroti pentingnya VVO (Verifikasi, Validasi, dan Otentikasi) sebagai *governance assurance* untuk memastikan kepastian dan keamanan hasil layanan. Dengan demikian, model kualitas pelayanan e-government yang disarankan adalah pendekatan yang mengutamakan kualitas teknis sistem, informasi yang mudah dipahami dan relevan, layanan yang responsive dan empatik, serta jaminan hasil layanan yang sah dan aman melalui mekanisme VVO.

Saran

Berikut ini saran yang ditujukan untuk praktisi (Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kantor Imigrasi di Jajaran Kantor Wilayah Daerah Khusus Jakarta) serta penelitian yang akan datang, yang bersifat spesifik dan teknis berdasarkan hasil pengelompokan pembahasan.

a. Saran terkait kualitas informasi

Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kantor Imigrasi perlu meningkatkan kualitas informasi dalam layanan M-Paspor. Informasi yang diberikan kepada masyarakat harus jelas, akurat, mudah dipahami, relevan, terbaru, dan tepat waktu.

Informasi mengenai persyaratan paspor, biaya, jadwal kedatangan, tahapan pelayanan, status permohonan, dan penyelesaian kendala perlu disajikan secara sederhana. Dengan informasi yang baik, pemohon dapat lebih mudah memahami prosedur layanan, mengurangi kesalahan pengisian data, dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan keimigrasian.

b. Saran terkait kualitas sistem

Peningkatan kualitas sistem M-Paspor perlu menjadi prioritas utama. Direktorat Jenderal Imigrasi perlu memperkuat stabilitas aplikasi, kecepatan akses, keamanan data, kemudahan penggunaan, dan ketersediaan layanan.

Gangguan sistem, lambatnya akses, kegagalan unggah dokumen, kendala pembayaran, dan kesulitan memilih jadwal perlu diminimalkan. Selain itu, perlu disusun standar teknis layanan digital, seperti standar waktu respons aplikasi, penyelesaian gangguan, keamanan data, dan pemulihan layanan ketika terjadi kendala sistem.

c. Saran terkait kualitas layanan

Kantor Imigrasi perlu terus meningkatkan pelayanan langsung kepada pemohon, terutama pada tahap verifikasi berkas, wawancara, pengambilan biometrik, penyelesaian kendala, dan pengambilan paspor. Petugas tetap memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman masyarakat terhadap pelayanan paspor berbasis digital ini. Karena itu, petugas perlu memberikan pelayanan yang lebih ramah, responsif, jelas, empatik, dan mampu membantu pemohon yang mengalami kesulitan.

Kantor Imigrasi juga perlu memperkuat helpdesk, layanan pengaduan, dan mekanisme penyelesaian masalah. Dengan pelayanan yang cepat dan responsif, masyarakat akan merasa lebih terbantu, dihargai, dan memperoleh kepastian layanan.

d. Saran terkait pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan secara bersama-sama

Perbaikan layanan e-government tidak boleh dilakukan secara terpisah. Perbaikan sistem harus diikuti dengan perbaikan informasi dan peningkatan kualitas layanan petugas. Sistem yang baik tidak akan optimal apabila informasi tidak jelas. Sebaliknya, informasi yang baik juga tidak cukup apabila sistem sering mengalami gangguan. Demikian pula, sistem dan informasi yang baik tetap membutuhkan dukungan petugas yang mampu membantu masyarakat.

Dengan demikian, peningkatan nilai publik perlu dilakukan secara terpadu melalui penguatan sistem digital, penyederhanaan informasi, peningkatan kualitas pelayanan, dan pengelolaan kepuasan pengguna.

e. Saran terkait faktor-faktor signifikan dalam penciptaan nilai publik

Kualitas sistem menjadi faktor yang paling dominan. Oleh karena itu, kepuasan pengguna juga perlu dikelola secara rutin karena terbukti berpengaruh langsung terhadap nilai publik. Kepuasan pengguna dapat diukur melalui survei singkat, pemantauan keluhan, evaluasi waktu tunggu, dan penilaian pengalaman pengguna setelah menerima layanan.

Kantor Imigrasi juga perlu memperhatikan masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital, seperti lansia atau pemohon yang belum terbiasa menggunakan aplikasi. Pelayanan e-government harus tetap mudah diakses dan tidak menyulitkan kelompok masyarakat tertentu.

f. Saran terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan e-government

Direktorat Jenderal Imigrasi perlu menyusun strategi peningkatan layanan M-Paspor secara berkelanjutan melalui pembaruan sistem, penguatan keamanan data, penyederhanaan prosedur, peningkatan kemampuan petugas, dan penguatan kanal pengaduan masyarakat melalui mekanisme Verifikasi, Validasi, dan Otentikasi atau VVO sebagai bagian dari jaminan tata kelola pelayanan. VVO penting untuk memastikan bahwa layanan digital tidak hanya cepat dan mudah, tetapi juga aman, sah, akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

REFERENSI

- Agus Dwiyanto. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Amy Y.S. Rahayu, V. J. (2020). *Pelayanan Publik Dan E-Government : Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Abdullah, P. P., Rahmawati, R., Sensuse, D. I., Lusa, S., Arief, A., & Adi, P. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Pendaftaran Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Menggunakan Model E-GovQual Berdasarkan Perspektif Pengguna. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(6). <https://doi.org/10.25126/jtiik.2022956130>
- Angliawati, R. Y. (2016). Peran Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Theoretical Review. *Ecodemica*, IV(2).
- Arianto, Adhyanto, O., & Handrisal. (2021). Analisis Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kecamatan Suak Midai, Kabupaten Natuna). *Student Online Journal*, 2(1).
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A *Multidimensional Perspective*. *Public Administration Review*, 81(5). <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Chen, Q. L., & Zhou, Z. H. (2016). Unusual formations of superoxo heptaoxomolybdates from peroxo molybdates. *Inorganic Chemistry Communications*, 67(3), 95–98. <https://doi.org/10.1016/j.inoche.2016.03.015>
- Choeje, P., Fung, C. C., Wong, K. W., Murray, D., & Xie, H. (2015). Cybersecurity Practices for E-Government : An Assessment in Bhutan. *The 10th International Conference on E-Business (INCEB2015)*, November.
- Concilio, G., Costa, G., Karimi, M., Del Olmo, M. V., & Kehagia, O. (2022). Co-Designing with Migrants' Easier Access to Public Services: A Technological Perspective. *Social Sciences*, 11(2). <https://doi.org/10.3390/socsci11020054>
- Dash, S., & Pani, S. K. (2016). E-Governance Paradigm Using Cloud Infrastructure: Benefits and Challenges. *Procedia Computer Science*, 85. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.05.274>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1). <https://doi.org/10.1561/29000000005>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Deng, H., Karunasena, K., & Xu, W. (2018). Evaluating the performance of e-government in developing countries: A nilai publik perspective. *Internet Research*, 28(1). <https://doi.org/10.1108/IntR-10-2016-0296>
- Desmal, A. J., Hamid, S., Othman, M. K., & Zolait, A. (2022). A kepuasan pengguna model for mobile government services: a literature review. *PeerJ Computer Science*, 8. <https://doi.org/10.7717/PEERJ-CS.1074>
- Diana, D., & Veronika, N. D. M. (2018). Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Pseudocode*, 5(1). <https://doi.org/10.33369/pseudocode.5.1.10-17>

- Eva, V., & Fithriana, N. (2019). Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Adanya Mobil Keliling (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 8(3).
- Firdausijah, R. T. (2022). Optimizing asn talent development with human capital management. *Jurnal Multidisiplin Sahombu*, 2(1). <https://doi.org/10.58471/jms.v2i1.2558>
- Fonou-Dombeu, J. V., Huisman, M., & Ojo, A. (2013). E-government systems development methodologies, tools and platforms. In *Developing E-Government Projects: Frameworks and Methodologies*. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-4245-4.ch001>
- Handayani, N. (2017). Efektivitas Website dalam Pelayanan Elektronik Pemerintah Kota Depok. *Swatantra: Jurnal Otonomi Daerah Dan Pengembangan Masyarakat*, 15(1).
- Izzati, B. M. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik E-Government (Government To Citizen) Terhadap Penciptaan Nilai publik (Studi Kasus: Kota Surabaya). 227.
- Jain Gupta, P., & Suri, P. (2017). Measuring nilai publik of e-governance projects in India: citizens' perspective. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11(2). <https://doi.org/10.1108/TG-07-2016-0043>
- Junaidi. (2015). Implementasi Electronic Government Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Reformasi*, 5(1).
- Karunasena, K., & Deng, H. (2012). Critical factors for evaluating the nilai publik of e-government in Sri Lanka. *Government Information Quarterly*, 29(1), 76–84. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.04.005>
- Keco, R., Tomorri, I., & Tomorri, K. (2023). Quality Evaluation Of E-Government Services – The Case Of Albania. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 2023(68). <https://doi.org/10.24193/tras.68E.2>
- Khan, M. S., Mahapatra, S. S., & Sreekumar, N. A. (2009). Service quality evaluation in internet banking: an empirical study in India. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 2(1), 30. <https://doi.org/10.1504/ijicbm.2009.021596>
- Layn, A. S., & Layn, Muh. R. (2020). Analisis Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(2). <https://doi.org/10.33506/jn.v5i2.977>
- LeRoux, K., Fusi, F., & Brown, A. G. (2020). Assessing e-government capacity to increase voter participation: Evidence from the U.S. *Government Information Quarterly*, 37(3). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101483>
- Li, B., & Li, H. (2009). Enterprises as customers: Customer-centered e-government system based on CRM in China local government. *Proceedings - International Conference on Management and Service Science, MASS 2009*. <https://doi.org/10.1109/ICMSS.2009.5301515>
- Marbela, S. (2023). Pentingnya Prinsip Etika Administrasi Publik Dalam Upaya Pemberantasan Gratifikasi Di Lingkungan Birokrasi Publik. *SANGER: Journal Social, Administration and Government Review*, 1(1).
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Mwakapesa, D. S. (2022). Understanding the drivers of the nilai publik of e-government: Validation of a nilai publik e-government adoption model. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.962615>
- Moore, M. H. (2021). Creating nilai publik: The core idea of strategic management in government. *International Journal of Professional Business Review*, 6(1), 1–2. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2021.v6i1.219>
- Mouhanna, C. (2019). Local governance in the centralized French system of policing: From co-production to conflict of legitimacy. *European Journal of Criminology*, 16(5). <https://doi.org/10.1177/1477370819856523>
- Muhaimin, H., Ichwan, W., Basith, R. A., Veryanto, D. R., Kunci, K., Pemerintahan, E., Pelayanan, ;, & Kepercayaan, P. ; (2023). Etika Pemerintah Dalam Penyelenggaraan

- Layanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Kepercayaan Masyarakat. *Journal Law and Government*, 1(2).
- Napitupulu, D. B. (2016). Kualitas Layanan E-Government (Sebuah Analisa Di Pemkot X Dengan Pendekatan E-Govqual Dan Ipa). *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 6(2). <https://doi.org/10.17933/jppi.2016.060203>
- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja*, 18(4). <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871>
- Navarro, F. M. (2016). From Government Innovation to Public Innovation. *Journal of New Technology and Research (IJNTR)*, 2(6).
- Nguyen, M. H. (2014). A Study on Evaluation of E-Government Service Quality. *International Journal of Social, Management, Economics and Business, Engineering*, 8(1).
- Nur Azizah, A. R., & Najicha, F. U. (2022). Pengoptimalan E-Government Di Indonesia Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Government. *Law, Development and Justice Review*, 5(2). <https://doi.org/10.14710/ldjr.v5i2.17225>
- Nyoman, I., Dan I, W., & Sudana, W. (2019). Demokrasi sebagai dasar untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(2).
- Parasuraman, A., & Berry, L. (1991). Parasuraman, A, Berry L, refinement and reassessment of the servqual scale.pdf. *In Journal of Retailing*.
- Qader, N. N., & Kheder, M. Q. (2016a). Challenges and Factors affecting the implementation of e-Government in Iraq. *Journal of University of Human Development*, 2(3). <https://doi.org/10.21928/juhd.v2n3y2016.pp476-481>
- Qader, N. N., & Kheder, M. Q. (2016b). Challenges and Factors affecting the implementation of e-Government in Iraq. *Journal of University of Human Development*, 2(3). <https://doi.org/10.21928/juhd.v2n3y2016.pp476-481>
- Ramadhan, D. A., & Gultom, J. A. P. (2020). Perancangan Web Pelayanan Perizinan Pemerintah Menggunakan Lean UX. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Agri-Informatika*, 7(1). <https://doi.org/10.29244/jika.7.1.21-30>
- Riesta, A. M., Pribadi, M. J., Prasetyo, C. L., Tenggoro, B. W., Nadhiroh, B., & Suryanto, T. L. M. (2021). EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE E-GOVERNMENT TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN E-GOVQUAL DAN IPA. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Robotika*, 3(2). <https://doi.org/10.33005/jifti.v3i2.57>
- Risald, R. (2021). Implementasi sistem penjualan online berbasis e-commerce pada usaha ukm ike suti menggunakan metode waterfall. *Journal of Information and Technology*, 1(1). <https://doi.org/10.32938/jitu.v1i1.1393>
- Rosenfield, A., Charo, R. A., & Chavkin, W. (2008). Moving Forward on Reproductive Health. *New England Journal of Medicine*, 359(18). <https://doi.org/10.1056/nejmp0806807>
- Salbiah, E., Purnamasari, I., Fitriah, M., & Agustini, A. (2020). Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan. *Jurnal Governansi*, 6(1). <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i1.2227>
- Sachan, A., Kumar, R., & Kumar, R. (2018). Examining the impact of e-government service process on kepuasan pengguna. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, 11(3), 321–336. <https://doi.org/10.1108/JGOSS-11-2017-0048>
- Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- Schafer, D., & Moten, A. (2015). A paradigm shift in public health structures: creating sustainable systems to achieve global healthcare equity. *Antimicrobial Resistance and Infection Control*, 4(S1). <https://doi.org/10.1186/2047-2994-4-s1-p105>

- Scupola, A., & Mergel, I. (2022). Co-production in digital transformation of public administration and nilai publik creation: The case of Denmark. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101650. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101650>
- Setiawan, A., Halimah, M., & Faidah, R. N. (2023). Implementasi E-Government Berbasis Situs Web. *Indonesian Journal of Education and Social Sciences*, 2(1). <https://doi.org/10.56916/ijess.v2i1.353>
- Soemartono, T. (2014). The Dynamic of e-KTP Evaluation Program in DKI Jakarta. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 20(2). <https://doi.org/10.20476/jbb.v20i2.3070>
- Sofianto, A. (2020). Inovasi Layanan Berbasis Teknologi Informasi Pada Rumah Sakit Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, 18(1). <https://doi.org/10.36762/jurnaljateng.v18i1.811>
- Trisna, E., & Meirinawati, M. (2022). Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan Ktp-El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya. *Publika*. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n1.p1461-1474>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The nilai publik of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Wahyuni, I., & Setiyawati, H. (2023). Individual Taxpayers' Compliance Moderated By Taxpayers' Awareness. *International Journal of Social Science and Business*, 7(3). <https://doi.org/10.23887/ijssb.v7i3.48716>
- Yafed, G. M., & Subandoro, A. (2022). Penerapan Etika Bisnis Dan Profesi Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Skck Polsek Sidoarjo Kota Melalui Inovasi Program Survei Online (EPZI). *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5). <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.166>
- Zhang, A., Walker, O., Nguyen, K., Dai, J., Chen, A., & Lee, M. K. (2023). Deliberating with AI: Improving Decision-Making for the Future through Participatory AI Design and Stakeholder Deliberation. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 7(CSCW1). <https://doi.org/10.1145/3579601>