

PENGARUH DOMINAN *E-GOVERNMENT QUALITY* BERBASIS APLIKASI DISDUKCAPIL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN TANJUNG REDEB KABUPATEN BERAU

Vita Komala Sari¹, Bambang Irawan², Dini Zulfiani³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Alamat korespondensi: vitaikomala07@gmail.com

Abstract

Abstract: *The purpose of this research is to identify the indicators of e-government quality that mostly affect the people satisfaction on using the Disdukcapil Berau app at Berau, Tanjung Redeb regency. The research method used in this research is associative research with quantitative approach. Therefore the variables about e-government quality used in this research are: Content, Privacy, Usability, Quality, Accesibility, and Citizen engagement. The variables of people satisfaction in this reseach are: Terms, System, mechanism and procedur, Finishing time, Cost/fee, Competent and administrator habit, Report handling, feedback and suggestion, and Facilities and infrastructure. Data collecting method use is online survey which is googleform, literatur research and documentation with sampling method by doing proportional sampling from the apps user at Tanjung Redeb regency which is managed to get 99 responder. Analysis testing using validity test and reliability test, and standardized coefficients with the help of SPSS apps for windows v25. The result of the research can be said that the indication of e-government quality which mostly affect the people's satisfaction is quality with a 0,330 value.*

Keywords: *E-Government Quality, Mostly Affect Indicator, Public Satisfaction, Quality*

Abstrak

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi indikator e-government quality yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Disdukcapil Berau di Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun variabel e-government quality yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Konten, Keamanan, Penggunaan, Kualitas, Aksesibilitas, dan Partisipasi Masyarakat. Variabel kepuasan masyarakat indikatornya adalah Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis layanan, Kompetensi dan perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Sarana dan prasarana. Pengambilan data dilakukan menggunakan angket online yaitu googleform, penelitian kepustakaan dan dokumentasi dengan metode penentuan sampel yaitu proposional sampling dari pengguna aplikasi di Kecamatan Tanjung Redeb memperoleh 99 responden. Pengujian analisis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas serta uji koefisien regresi baku (standardized coefficients) dengan bantuan aplikasi SPSS for Windows v25. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa indikator e-government*

quality yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat adalah kualitas (quality) dengan nilai sebesar 0,330.

Kata Kunci: *E-Government Quality, Kualitas, Kepuasan Masyarakat, Pengaruh Dominan Indikator*

PENDAHULUAN

Teknologi adalah salah satu bagian dari kehidupan manusia yang terus berkembang dengan pesat seiring berjalannya waktu dan perkembangan zaman. Salah satu teknologi yang sangat berpengaruh dalam aspek kehidupan adalah internet sebagai media penghantar informasi berbasis teknologi. Penggunaan teknologi informasi ini juga merambah dunia pemerintahan, dimana pemerintah dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas layanannya dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*Information Communication and Technology ICT*) dalam pemerintahan disebut *e-government*, dimana *e-government* adalah wujud pertukaran informasi dan pelayanan yang transparan dan efisien dari pemerintah kepada masyarakat.

Proses penerapan *e-government* erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Dimana kualitas pelayanan berhubungan dengan kemudahan dan perasaan yang diterima masyarakat. Penerapan *e-government* ini harus sejalan dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia, 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau adalah salah satu instansi pemerintahan yang menerapkan pemerintahan elektronik, dengan merubah pelayanan tatap muka menjadi pelayanan online melalui aplikasi yang diluncurkan sejak 29 September 2019 bernama "Disdukcapil Berau". Tujuan diluncurkannya aplikasi ini pada awalnya sebagai alternatif bagi masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari lokasi DISDUKCAPIL berada, namun ketika dunia digemparkan penyebaran virus *covid-19* aplikasi ini menjadi keharusan bagi seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Berau yang ingin mengurus administrasi kependudukan maupun pencatatan sipil.

Berdasarkan observasi penerapan aplikasi Disdukcapil Berau ini masih terbilang buruk ketika dihadapkan pada pengguna yang masih terkesan awam teknologi, ketika mengunjungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih dapat ditemukan kerumunan masyarakat yang tidak mengetahui pembaruan pelayanan ataupun yang bertanya terkait penggunaan aplikasi tersebut.



Gambar 1. Keadaan Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan layanan aplikasi tersebut. Peningkatan kualitas layanan tersebut juga bertujuan untuk memberikan kemudahan dan rasa puasa kepada masyarakat sebagai pengguna aplikasi Disdukcapil Berau.

Berdasarkan hal tersebutlah penulis melakukan penelitian untuk mengidentifikasi indikator *e-government quality* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna aplikasi Disdukcapil Berau pada Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau.

KERANGKA TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (Pasolong, 2019:148) pelayanan publik adalah sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada sejumlah manusia atau masyarakat yang menguntungkan dalam suatu organisasi dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Pasolong, 2019). Adapun menurut Ratminto & Winarsih (dalam Hardiyansyah, 2018:12) mengatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa layanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah maupun dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Hardiyansyah, 2018). Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau aktivitas antara pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa maupun administrasi.

E-Government

Menurut Hikam mantan Menristek (dalam Hardiyansyah, 2018:130) mengungkapkan bahwa *e-government* adalah elektronikalisisasi layanan pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara. Selain itu, *e-government* juga merupakan sebuah proses demokratisasi, dengan adanya *e-government* berarti juga memotong jalur birokrasi yang ada. Penerapan *e-government* diharapkan mampu memudahkan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya. Kemudahan yang dirasakan tersebut berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan instansi pemerintah. Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, dalam hal ini berarti tingkat baik dan buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berkaitan dengan mutu pelayanan.

Untuk memastikan kualitas suatu layanan dilakukan pengukuran terhadap layanan tersebut. Pada awalnya pengukuran kualitas pelayanan dilakukan untuk mengukur pelayanan publik tatap muka, kemudian dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan publik juga ikut berkembang. Pelayanan publik juga menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sehingga pelayanan tersebut dapat berbasis *online*. Pengukuran *e-service quality* (kualitas layanan online) adalah pengukuran kualitas pelayanan yang berbasis elektronik sebagai pengembangan dari pelayanan non elektronik. Namun adanya *e-government quality* lebih cocok digunakan sebagai alat ukur pelayanan yang diberikan pemerintah. Mengutip Napitupulu (dalam Riesta et al., 2021) mengungkapkan *e-government quality* adalah pengembangan model untuk mengukur kualitas layanan (*e-service quality*) yang ditujukan secara spesifik untuk domain pemerintah (*e-government*) (Riesta et al. (2021). Adapun pengukuran yang dapat digunakan dalam mengukur layanan yang diberikan pemerintah dapat menggunakan pengukuran menurut Karkin & Janssen (dalam Irawan & Hidayat, 2021:47) dimana pengukuran tersebut digunakan untuk evaluasi *website* pemerintah, adapun indikator pengukurannya adalah sebagai berikut:

1. Konten (*content*), konten berkaitan dengan informasi dan gaya penyampaian yang digunakan atau diterapkan dalam *website*,
2. Keamanan (*privacy*), keamanan atau *safety* berkaitan dengan perlindungan identitas atau informasi pengguna yang mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna dan berkaitan dengan keamanan transaksi *online*,
3. Penggunaan (*usability*), penggunaan berkaitan dengan penilaian terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan *website*,
4. Kualitas (*quality*), kualitas berkaitan dengan atribut atau kelengkapan yang harus dimiliki *website*, meliputi kualitas sistem dan fitur teknis dari *website* tersebut,
5. Aksesibilitas (*accessibility*), aksesibilitas berkaitan dengan keterjangkauan *website* oleh pengguna, kemudahan akses oleh semua pengguna terlepas dari berbagai kondisinya,

6. Partisipasi Masyarakat (*citizen engagement*), partisipasi masyarakat berkaitan dengan penyediaan *tools* atau bantuan yang dirancang untuk mendorong partisipasi masyarakat.

Kepuasan Masyarakat

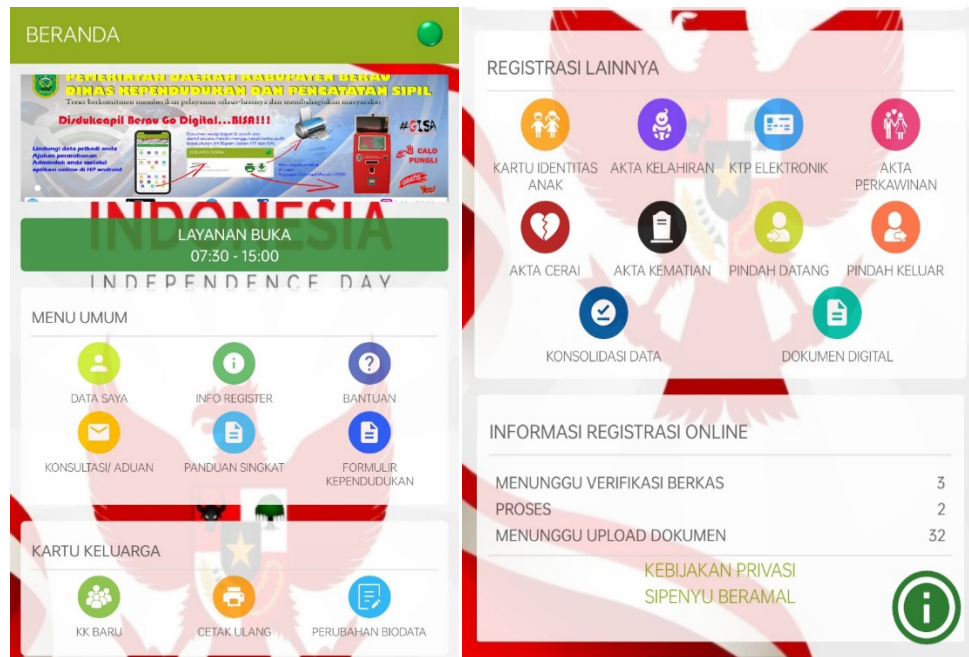
Kepuasan masyarakat diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017, kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Tjiptono (dalam Jamiansyah, 2018) kualitas pelayanan menjadi tolak ukur dalam menentukan puas atau tidaknya masyarakat pengguna jasa, karena kualitas pelayanan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya dengan layanan yang diberikan oleh pemerintah (Jamiah, 2021) Adapun ukuran kepuasan masyarakat diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017, antara lain:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Dalam penelitian ini, penulis menggabungkan perilaku pelaksana ke indikator kompetensi pelaksana. Karena penelitian ini memfokuskan pada pelayanan online yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui aplikasi.

Aplikasi Disdukcapil Berau

Penggunaan aplikasi dalam pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanannya agar kepuasan masyarakat terpenuhi. Aplikasi Disdukcapil Berau ini diberi nama Si Penyuh Beramal adalah sebuah sistem registrasi dan pelayanan secara daring untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berbasis android. Dalam proses penerapannya, aplikasi ini masih menggunakan tenaga manusia pada proses verifikasi berkas hingga berkas berstatus siap diunduh pada aplikasi tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengerahkan 12 pegawainya untuk kelancaran layanan aplikasi Disdukcapil Berau ini. Aplikasi ini telah diunduh 50.000+ pengguna. Sebanyak 25.421 pengguna yang telah menggunakan ataupun sedang menggunakan aplikasi tersebut. Berikut tampilan aplikasi Disdukcapil Berau:



Gambar 2 Tampilan Menu Aplikasi Disdukcapil Berau

Definisi Konseptual

Aplikasi Disdukcapil Berau adalah bentuk pelayanan publik berbasis elektronik, sehingga untuk mengukur kualitas layanan online dapat menggunakan pengukuran *e-government quality*. Definisi konseptual dalam penelitian ini adalah *e-government quality* (x) dan kepuasan masyarakat (Y). *e-government quality* adalah pengukuran kualitas layanan berbasis online dengan domain pemerintah yang diberikan kepada masyarakat. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah bentuk perasaan atau pendapat yang dirasakan masyarakat sebagai penerima layanan dari pemerintah. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Namun pada penelitian ini hanya melihat indikator dari *e-government quality* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif dengan tujuan untuk melihat hubungan atau pengaruh dari dua variabel atau lebih dengan hubungan kausal yang bersifat sebab akibat (Siregar, 2017) dengan pendekatan kuantitatif. Menggunakan uji statistik dengan bantuan *SPSS for Windows 25¹* untuk tujuan mengetahui indikator *e-government quality* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat. Lokasi penelitian ini berada di Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada di Komplek Kantor Bupati, jalan Karang Ambun,

Kelurahan Karang Ambun, Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. Populasi dalam penelirian ini adalah pengguna aplikasi Disdukcapil Berau yang bertempat tinggal di Kecamatan Tanjung Redeb sebanyak 9.680 pengguna, dengan penentuan sampel menggunakan rumus Slovin pada taraf error 10% maka jumlah sampel setelah dibulatkan sebanyak 99 sampel, yang kemudian dibagi secara proposional berdasarkan kelurahan tempat tinggal pengguna tersebut. Pembagian sampel secara proporsional dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Pembagian Sampel Secara Proporsional

No	Nama Kelurahan	Jumlah pengguna	Jumlah Sampel
1.	Sungai Bedungun	1.484	15
2.	Tanjung Redeb	2.483	25
3.	Bugis	1.035	11
4.	Gayam	1.416	15
5.	Karang Ambun	1.597	16
6.	Gunung Panjang	1.665	17
	Total	9.680	99

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket online yaitu googleform, penelitian kepustakaan (data dan dokumen arsip Dinas Kependudukan dan Pencetakan Sipil) dan dokumentasi dalam bentuk foto. *Googleform* tersebut berisi daftar pernyataan yang berkaitan erat dengan e-government quality dan kepuasan masyarakat. Menggunakan 24 item pernyataan untuk mewakili *e-government quality* dan 24 item pernyataan juga untuk mewakili kepuasan masyarakat.

Variabel X dalam penelitian ini adalah *e-government quality* dengan indikator menurut Karkin & Janssen yaitu: 1. Konten, 2. Keamanan, 3. Penggunaan, 4. Kualitas, 5. Aksesibilitas, 6. Partisipasi masyarakat. Serta variabel Y adalah kepuasan masyarakat dengan indikator yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 yaitu: 1. Persyaratan, 2. Sistem, mekanisme dan prosedur, 3. Waktu penyelesaian, 4. Biaya/tarif, 5. Produk spesifikasi jenis layanan, 6. Kompetensi dan perilaku pelaksana, 7. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan 8. Sarana dan prasarana.

Pengukuran data menggunakan skala likert (*likert scale*) dengan 5 ukuran skala/alternatif jawaban menurut Sugiyono (2019:169) sebagai berikut:

Tabel 2. Penilaian Skala Likert

Skala Likert	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Adapun uji dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas, serta uji koefisien korelasi dengan memperhatikan nilai koefisien regresi baku (*standardized coefficients beta*). Nilai koefisien regresi baku yang dijadikan sebagai nilai hasil pengaruh dominan indikator *e-government quality* terhadap kepuasan masyarakat. Proses perhitungan uji dan analisis menggunakan bantuan aplikasi komputer *Statistical Package For Science 25 (SPSS 25 for Windows)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh terlebih dahulu dilakukan uji validitas atas tiap butir pernyataannya untuk benar-benar dapat mengungkapkan variabel atau indikator yang diteliti. Hasil uji validitas dari seluruh item pernyataan *e-government quality* dan kepuasan masyarakat dinyatakan valid, mendapatkan nilai r hitung > rtabel yaitu 0,197 untuk df 97 dan signifikansi kurang dari 0,05. Kemudian uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi alat ukur/konsistensi jawaban responden. Hasil dari uji reliabilitas indikator *e-government quality* dan indikator kepuasan masyarakat dinyatakan reliabel karena memperoleh nilai *cronbach's alpha* > 0,60. Adapun hasil perhitungan uji indikator *e-government quality* berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Pengaruh Dominan *E-Government Quality* terhadap Kepuasan Masyarakat Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.066	5.303		.201	.841
	Konten (Content)	.794	.372	.153	2.137	.035
	Keamanan (Privacy)	.972	.288	.203	3.377	.001
	Penggunaan (Usability)	.884	.420	.146	2.106	.038
	Kualitas (Quality)	1.984	.595	.330	3.331	.001
	Aksesibilitas (Accessability)	.271	.473	.050	.572	.569
	Dukungan Masyarakat (Citizen Support)	.938	.403	.186	2.325	.022

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 3. di atas dilihat pada hasil perhitungan nilai koefisien regresi baku (*standardized coefficients beta*) indikator yang memiliki nilai pengaruh dominan dengan signifikansi $< 0,05$ adalah indikator kualitas (*quality*) dengan nilai sebesar 0,330.

Dengan demikian indikator *e-government quality* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat adalah kualitas (*quality*) dimana pada perhitungan skor indikator kualitas berada pada kategori baik, artinya aplikasi yang diluncurkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau ini memiliki kualitas sistem yang baik dengan atribut yang mendukung kualitas aplikasi tersebut dimana aplikasi ini jarang mengalami *error/not responding*, menu dan tampilan pada aplikasi ini juga cukup mudah dipahami pengguna. Diikuti indikator berpengaruh kedua adalah keamanan (*privacy*) dengan nilai 0,203 dimana masyarakat meyakini aplikasi yang diluncurkan instansi pemerintah ini aman dan terpercaya, meskipun masih ada masyarakat yang meragukan keamanan tersebut. Indikator berpengaruh ketiga adalah partisipasi masyarakat (*citizen engagement*) dengan nilai 0,186 dimana masyarakat dapat dengan mudah menemukan kontak pengaduan, pengajuan pertanyaan saran masukan atau lainnya. Masyarakat juga menilai operator atau admin memiliki kemampuan untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini, meskipun balasan yang diberikan operator atau admin tidak cepat. Indikator berpengaruh keempat adalah konten (*content*) dengan nilai 0,153 dimana masyarakat menyatakan aplikasi ini merupakan layanan terbaru dan inovatif, adanya aplikasi ini juga dapat mempermudah masyarakat dengan memangkas panjangnya birokrasi yang lama, namun terdapat banner yang memiliki tulisan kecil sehingga masyarakat sulit membacanya. Indikator berpengaruh kelima adalah penggunaan (*usability*) dengan nilai 0,146 dimana aplikasi ini dapat memudahkan pengguna dalam mengurus kebutuhan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, aplikasi ini juga dapat digunakan dimana saja, namun aplikasi ini tidak fleksibel karena hanya bisa digunakan pada jam kerja saja. Indikator berpengaruh keenam adalah aksesibilitas (*accessibility*) dengan nilai 0,50 dimana aplikasi ini belum sepenuhnya dapat diakses jenis smartphone, aplikasi ini juga belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat orangtua, disabilitas atau kondisi lainnya. Dalam tampilan aplikasi ini juga terdapat banner yang tidak terhubung dengan *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator *e-government quality* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat adalah indikator kualitas (*quality*), diikuti indikator keamanan (*privacy*), ketiga indikator partisipasi masyarakat (*citizen engagement*), keempat indikator konten (*content*), kelima indikator penggunaan (*usability*) dan keenam indikator aksesibilitas (*accessibility*).

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Dapat dilihat dari aksesibilitas aplikasi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu meningkatkan kemampuan aplikasi tersebut, dapat menambahkan *tools*/bantuan pada aplikasi tersebut seperti menambahkan kolom pencarian (*searching*) dan *microfon* untuk memudahkan pengguna orang tua disabilitas ataupun kondisi lainnya.
2. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menghubungkan aplikasi tersebut dengan *website* yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan menghidupkan banner yang terletak pada bagian atas tampilan menu untuk dapat terhubung dengan website. Bisa juga menambahkan fitur *zoom out* ketika banner tersebut diklik/dipilih, agar tulisan yang ada pada banner tersebut dapat terbaca dan berguna sebagaimana mestinya.
3. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menambahkan nama Si Penyu Beramal pada awal nama aplikasi Disdukcapil Berau, serta membuat tampilan pembuka dengan menampilkan tulisan 'Si Penyu Beramal dan logo aplikasi' sebelum mengarah ke tampilan menu aplikasi tersebut.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat melakukan sosialisasi tidak hanya berfokus pada masyarakat jauh, namun juga kepada masyarakat sekitar lokasi keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tujuannya agar seluruh informasi terbarunya juga diketahui oleh masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Rizqi Amalia. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-KTP Di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara." Samarinda.
- Anggraini, Dewi. 2022. "Efektivitas Penerapan Electronic Government Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Era Covid-19 di Kabupaten Berau." Samarinda.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau. 2022. Data Konsolidasi 2022 dan Semester I 2023. Kabupaten Berau.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia. (2003). *Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*.
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). *E-Government: Konsep, Esensi dan Studi Kasus*. Mulawarman University Press.
- Jamiansyah, H. (2018). *Analisis Kualitas Layanan E-Government Dengan Menggunakan E-GovQual (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang)*.

- Jurnalis Niaga Asia. 2020. "Anggota DPRD Berau Sebut Masih Banyak Calo di Disdukcapil." Niaga.Asia. <https://www.niaga.asia/anggota-dprd-berau-sebut-masih-banyak-calo-di-disdukcapil>
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik* (Cetakan ke). Alfabeta, cv.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- 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 (JIFTI)*, 3(2), 1–8.
- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Edisi Pertama*. Jakarta: KENCANA.
- Sugiyono. 2019. *Merode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Veska, Dinda. 2020. "Tanya-jawab seputar coronavirus (Covid-19)". unicef.org. <https://www.unicef.org/indonesia/id/coronavirus/tanya-jawab-seputar-coronavirus/>