

JURNAL PRAXIS IDEALIS

Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan

VOL. 01 NO. 01 | 2024

DOI : [HTTPS://DOI.ORG/10.36859/JP.V1I1.2585](https://doi.org/10.36859/jp.v1i1.2585)

P-ISSN XXXX-XXXX E-ISSN XXXX-XXXX



Received : 16 Agustus 2024 Accepted : 15 Oktober 2024 Published : 15 Oktober 2024

PENGARUH PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAJALENGKA

Venny Dwi Nurhidayah¹⁾, Yamardi²⁾, Dahly Sukmapryandhika³⁾

1,2,3) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini berjudul "**Pengaruh Pelayanan Publik Berbasis E-Government terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka**". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan publik berbasis *e-government* terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan publik berbasis *e-government* terhadap kepuasan masyarakat, serta berfokus pada sebelum dan sesudah adanya pelayanan *e-government* di Disdukcapil kabupaten Majalengka. Penelitian ini juga merumuskan masalah terkait bagaimana pelayanan publiknya, bagaimana kepuasan masyarakatnya, dan seberapa besar pengaruh antara pelayanan publik berbasis *e-government* terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) dengan model *sequential explanatory*, data dikumpulkan melalui penyebaran angket kepada masyarakat Kabupaten Majalengka sebanyak 100 responden sebagai sampel, serta wawancara mendalam dengan 5 informan terpilih untuk melengkapi data dalam penelitian. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh dari variabel Pelayanan Publik E-Government terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pembuatan E-KTP, serta alasan yang paling umum yaitu karena dirasa lebih cepat, praktis, dan efisien.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, *E-Government*, Kepuasan Masyarakat.

Abstract

This research is entitled "The Influence of E-Government Based Public Services on Community Satisfaction in Making E-KTPs at the Population

and Civil Registration Service of Majalengka Regency". This research aims to analyze the influence of e-government-based public services on community satisfaction in making E-KTP at the Population and Civil Registration Service of Majalengka Regency. The problem raised in this research is whether there is a significant influence between e-government-based public services on community satisfaction, and focuses on before and after the existence of e-government services in the Majalengka district Dukcapil Office. This research also formulates problems related to how public services are, how satisfied the public is, and how much influence e-government-based public services have on public satisfaction. This research uses a combined research method (mixed methods) with a sequential explanatory model, data was collected by distributing questionnaires to the people of Majalengka Regency with 100 respondents as samples, as well as in-depth interviews with 5 selected informants to complete the data in the research. Data collection techniques through literature study, distribution of questionnaires, interviews and observation. The data analysis technique used is path analysis. The research results show that there is an influence of the E-Government Public Service variable on Community Satisfaction in making E-KTP, and the most common reason is because it is felt to be faster, more practical and efficient.

Keywords: *Public Services, E-Government, Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kehidupan masyarakat tidak bisa lepas dari pelayanan publik karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan publik bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu tindakan atau serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi persyaratan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi.

Di era globalisasi seperti sekarang, pemanfaatan teknologi informasi berkembang begitu pesat. Sehingga, menuntut pihak berwenang untuk terus memantau inovasi baru di bidang ini. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menetapkan kebijakan dan strategi Nasional untuk pengembangan *e-government* dan pemanfaatan teknologi informasi (TIK) dalam proses pemerintahan, termasuk penggunaan internet dan website berbasis *database*. Sejak Instruksi Presiden ini dikeluarkan,

seluruh pemerintah baik tingkat federal, provinsi/kabupaten, kota, dan desa secara otomatis diwajibkan untuk melaksanakan arahan ini melalui program *e-government*.

Teknologi yang digunakan untuk menyediakan pelayanan publik disebut *e-government*, atau pelayanan pemerintah elektronik. Menurut Junaidi dalam Nababan (2021:503), mungkin lebih mudah bagi seluruh lapisan masyarakat untuk mendapatkan berbagai layanan dengan menggunakan layanan publik berbasis *e-government* daripada harus mendatangi kantor pemerintahan secara langsung. Dengan layanan teknologi ini, masyarakat bisa mengehemat waktu dan biaya untuk mendapatkan pelayanan.

Pemerintah Kabupaten Majalengka sudah memanfaatkan *e-government* sebagai sarana pelayanan publik. Pelaksanaan Pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan kerja Pemerintah Kabupaten Majalengka diatur dalam Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 13 Tahun 2021 Bupati Kabupaten Majalengka.

Berkembangnya kondisi lingkungan yang memasuki era serba digital, membawa tantangan besar bagi aparat dalam suatu organisasi layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam cara pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Disdukcapil Kabupaten Majalengka, telah melakukan lompatan signifikan dengan menerapkan *e-government* dalam proses pembuatan E-KTP. Sebelum penerapan *e-government*, pelayanan publik di bidang ini masih bersifat manual, yang terkadang menyebabkan antrian panjang, waktu proses yang lama, serta kurangnya transparansi dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi, pelayanan publik berbasis *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Majalengka telah berjalan dengan baik, tanpa adanya masalah yang signifikan. Masyarakat

kini merasakan manfaat nyata dari sistem yang baru ini, dimana mereka dapat mengurus E-KTP dengan lebih mudah dan nyaman. Kepuasan masyarakat meningkat, dan hal ini mencerminkan keberhasilan pemerintah daerah dalam beradaptasi dengan era digital. Perubahan dari sistem manual ke *e-government* bukan hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Keberhasilan ini menjadi bukti bahwa penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik mampu memberikan dampak yang signifikan dan positif.

Dari hasil penelitian di atas menyatakan bahwa, implementasi kebijakan berbasis digital atau *e-government* memiliki pengaruh positif dan relevan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi seperti *e-government*, dinilai lebih baik dan manfaat yang lebih besar jika dibandingkan dengan layanan manual.

Penelitian ini nantinya berfokus pada masalah sebelum dan sesudah adanya pelayanan *e-government* di Disdukcapil kabupaten Majalengka. Menurut Indrajit dalam Hariyanto, (2017:25). Sejumlah variabel yang dikenal sebagai elemen keberhasilan diperlukan agar pertumbuhan *e-government* berhasil.

Berdasarkan Latar Belakang yang sudah diapaparkan, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut: 1. Bagaimana Pelayanan Publik berbasis *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka? 2. Bagaimana Kepuasan Masyarakat dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka? 3. Seberapa besar pengaruh pelayanan publik berbasis *e-government* terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

Variabel yang menjadi fokus penelitian ini adalah variabel X,

yakni Pelayanan Publik *E-Government* dan variabel Y, yakni Kepuasan Masyarakat. Hipotesis dalam penelitian ini adalah H₀ = Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan publik berbasis *e-government* yang terdiri dari *support* (X₁), *capacity* (X₂), *value* (X₃) terhadap kepuasan masyarakat (Y). H_a = diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan publik berbasis *e-government* yang terdiri dari *support* (X₁), *capacity* (X₂), *value* (X₃) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Pelayanan Publik *E-Government* menurut Indrajit (2002:15-18), yaitu: *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Serta Kepuasan Masyarakat berdasarkan riset yang dilakukan oleh Lenvine menurut Safroni dalam Juwono (2020:173), yaitu: Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed method*. *Mixed methods research design* (rancangan penelitian metode campuran) merupakan pendekatan penelitian yang melibatkan pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif, penggabungan dua bentuk data, dan penggunaan rancangan berbeda yang dapat melibatkan asumsi- asumsi filosofis dan kerangka kerja teoritis Creswell (2016:5).

Menurut Creswell (2016), menyatakan bahwa kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif yang memberikan pemahaman lebih lengkap daripada hanya satu pendekatan saja dalam perumusan masalah dalam penelitian. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah *explanatory sequential*. *explanatory sequential* adalah rancangan dengan metode campuran yang menarik untuk individu dengan latar belakang kuantitatif yang kuat atau bidang-bidang yang relatif baru terhadap pendekatan-pendekatan kualitatif.

Instrumen penelitian dalam penelitian ini yaitu kuesioner (Angket), Pedoman Wawancara, Studi Pustaka, Alat Tulis, Alat

Komunikasi, Laptop. Populasi dalam penelitian kuantitatif yaitu masyarakat Kabupaten Majalengka, dengan sampel 100 responden. Penentuan informan dalam penelitian kualitatif berjumlah 5 orang, yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, Kepala Seksi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, dan 3 orang perwakilan masyarakat Kabupaten Majalengka.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, kuesioner, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis sebelum di lapangan, analisis data selama di lapangan, analisis data setelah di lapangan. Tempat penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

PEMBAHASAN

Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka

a. *Support (dukungan)*

Support atau dukungan, khususnya dari pimpinan, merupakan elemen penting dalam penerapan *e-government*. Dalam pelaksanaan *e-government*, hubungan dan kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat harus berjalan dengan baik.

Support atau dukungan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Majalengka terkait pengembangan penerapan *e-government* sudah dikatakan baik, dengan banyaknya dukungan yang diberikan seperti selalu memastikan kemudahan akses, selalu berkomitmen memberikan pelayanan yang tepat waktu, serta melakukan sosialisasi agar program ini berjalan dengan sukses. Perhitungan kuantitatif juga menunjukkan nilai rata-rata sebesar 78,9%, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan

indikator dimensi *Support* sudah baik dalam mendukung pelayanan publik berbasis *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Majalengka.

b. Capacity (kemampuan)

Capacity atau kemampuan merupakan elemen keberdayaan dari pemerintah dalam mewujudkan penerapan *e-government*. Kemampuan disini mengacu pada kemampuan institusi atau lembaga terkait untuk menyediakan infrastruktur, personil, teknologi, dan sumber daya lainnya yang diperlukan untuk menjalankan layanan *e-government* dengan efektif dan efisien.

Program SILANCAR dinilai efektif karena terus berjalan dengan baik. Pegawai Disdukcapil cukup paham tentang teknologi informasi dan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dalam melayani masyarakat. Disdukcapil juga selalu berupaya memberikan pelayanan 1 hari jadi untuk semua pembuatan dokumen kependudukan.

Perhitungan kuantitatif juga menunjukkan nilai rata-rata sebesar 79,2%, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator dimensi *Capacity* sudah baik dalam mendukung pelayanan publik berbasis *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Majalengka.

c. Value (Manfaat)

Dalam hal ini, manfaat dari *e-government* tidak ditentukan semata oleh pemerintah, tetapi juga oleh masyarakat dan para pemangku kepentingan. Oleh karena itu, pemerintah harus sangat hati-hati dalam menentukan prioritas jenis aplikasi *e-government* mana yang harus diprioritaskan dalam pembangunannya, agar benar-benar memberikan manfaat yang dirasakan secara signifikan oleh masyarakat.

Penggunaan Sistem *e-government* sangat menghemat waktu dan biaya transportasi, karena masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengajukan permohonan dokumen kependudukan. Kemudian proses pelayanan *online*

lebih efisien dan cepat, sehingga lebih praktis.

Perhitungan kuantitatif juga menunjukkan nilai rata-rata sebesar 80,3%, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator dimensi *Value* sudah baik dalam mendukung pelayanan publik berbasis *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Majalengka.

Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan terkait pelaksanaan pelayanan publik berbasis *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Majalengka dengan 3 informan dari perwakilan masyarakat mereka mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil telah memenuhi harapan masyarakat.

Hal tersebut didukung dengan pelayanan selalu ditangani dengan cepat dan baik, petugas Disdukcapil menjamin keamanan data masyarakat yang mengajukan dokumen kependudukan dan memastikan bahwa pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kemudian jika terjadi kesalahan atau keterlambatan, Disdukcapil akan segera menginformasikannya kepada masyarakat. Selain itu, semua informasi mengenai layanan kependudukan sudah tersedia di *website* resmi Disdukcapil, memudahkan akses bagi masyarakat.

Perhitungan kuantitatif juga menunjukkan nilai rata-rata sebesar 80,83%, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator kepuasan masyarakat sudah baik dan memandang bahwa masyarakat sudah puas dalam mendapatkan pelayanan.

Pengaruh Pelayanan Publik Berbasis E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka

Hasil penelitian ini terbagi menjadi penelitian deskriptif dan

hasil penelitian verifikatif. Sebelum memaparkan hasil penelitian secara deskriptif dan verifikatif, maka terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas instrument penelitian. Uji validitas dalam penelitian bertujuan untuk mengukur sejauh mana suatu alat ukur menyatakan bahwa alat yang digunakan valid, dan dapat digunakan dalam penelitian. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini disajikan pada tabel 1.1. berikut :

Tabel 1.1. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Alpha Cronbach's | Titik Kritis | Kesimpulan |
|------------------------|------------------|--------------|------------|
| Support | 0,813 | 0,700 | Reliabel |
| Capacity | 0,846 | | Reliabel |
| Value | 0,879 | | Reliabel |
| Kepuasan Masyarakat | 0,930 | | Reliabel |

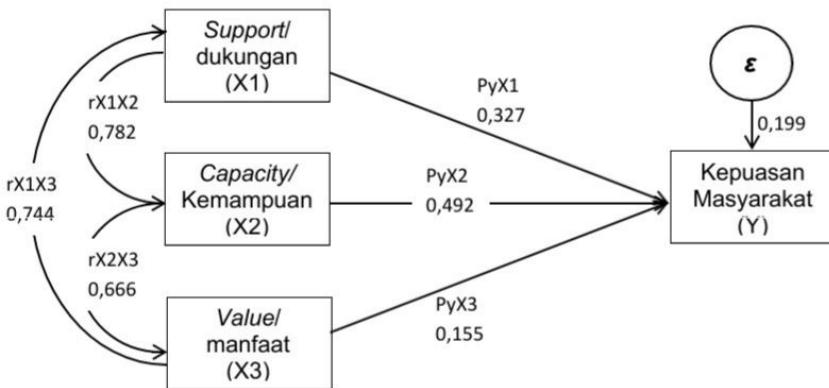
Sumber: data olahan peneliti

Dari tabel tersebut, kita dapat melihat bahwa nilai reliabilitas kuesioner untuk setiap variabel lebih besar dari nilai kritis 0,700. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dapat diandalkan dan memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan untuk mengukur variabel yang bersangkutan. Dengan kata lain, kuesioner telah terbukti dapat memberikan data yang dapat dipercaya dan akurat dalam penelitian ini.

Temuan dalam penelitian menunjukkan bahwa dengan diterapkannya sistem *e-government*, pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Majalengka menjadi lebih baik. Hal tersebut dapat kita lihat dari hasil perhitungan kuesioner penelitian sebagai berikut:

Gambar 1.1. Uji Analisis Jalur

Gambar 4.2. Uji Analisis Jalur



Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat persamaan analisis jalur sebagai berikut: Nilai koefisien dari X1 ke Y sebesar 0,327, Nilai koefisien dari X2 ke Y sebesar 0,492, Nilai koefisien X3 ke Y sebesar 0,155. Kemudian korelasi antara X1 dan X2 sebesar 0,782, korelasi antara X2 dan X3 sebesar 0,666, korelasi antara X3 dan X1 sebesar 0,744. Dari hasil perhitungan tersebut juga memiliki nilai ϵ sebesar 0,199 yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel-variabel penelitian yang digunakan, tersaji dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.2. Korelasi Antar Variabel

| No. | Variabel | Koefisien Beta | Pengaruh Langsung | Pengaruh Tidak Langsung | | | Total Pengaruh Tidak Langsung | Total Pengaruh Langsung |
|-----------------------|----------|----------------|-------------------|-------------------------|--------|--------|-------------------------------|-------------------------|
| | | | | X1 | X2 | X3 | | |
| 1 | X1 | 0,327 | 0,106 | | 0,1258 | 0,0377 | 0,164 | 0,270 |
| 2 | X2 | 0,492 | 0,242 | 0,1258 | | 0,0507 | 0,177 | 0,419 |
| 3 | X3 | 0,155 | 0,024 | 0,0377 | 0,0507 | | 0,088 | 0,112 |
| TOTAL PENGARUH | | | | | | | | 0,801 |

Sumber: data olahan peneliti

Berdasarkan tabel 1.2. bahwa *Support* memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,270. *Capacity* memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,419. *Value* memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,112. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh *Capacity* mempunyai pengaruh paling tinggi jika dibandingkan dengan *Support* dan *Value*.

Hal ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Majalengka telah melakukan investasi dan usaha untuk memperkuat kemampuan teknis dan infrastruktur yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik melalui *e-government*, yang berpotensi berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat. Total pengaruh simultan variabel *Support*, *Capacity*, dan *Value* secara simultan sebesar 0,801 atau jika ditulis dalam bentuk persen sebesar 80,1%, dan sisanya sebesar 19,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

KESIMPULAN

1. Variabel Pelayanan Publik Berbasis *e-government* dilakukan terhadap tiga dimensi yang secara teoritis merupakan dimensi dari variabel *e-government* dalam pelayanan publik, meliputi : *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Berdasarkan hasil analisis kualitatif menunjukkan bahwa indikator dalam dimensi *Support* menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Majalengka mendukung pelayanan publik berbasis *e-government* dengan baik. Selalu memastikan kemudahan akses, selalu berkomitmen memberikan pelayanan yang tepat waktu, serta melakukan sosialisasi agar program ini berjalan dengan sukses. Kemudian perhitungan kuantitatif memiliki nilai rata-rata sebesar 78,9%. Berdasarkan hasil analisis kualitatif menunjukkan bahwa indikator dalam dimensi *Capacity* menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Majalengka

mendukung pelayanan publik berbasis *e-government* dengan baik. Program SILANCAR efektif dan pegawai Disdukcapil memiliki pemahaman baik tentang teknologi informasi serta keterampilan komunikasi yang baik. Disdukcapil juga berkomitmen memberikan pelayanan 1 hari jadi untuk semua pembuatan dokumen kependudukan. Kemudian hasil perhitungan kuantitatif memiliki nilai rata-rata sebesar 79,2%. Berdasarkan hasil analisis kualitatif menunjukkan bahwa indikator dalam dimensi *Value* menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Majalengka mendukung pelayanan publik berbasis *e-government* dengan baik. Sistem *e-government* menghemat waktu dan biaya transportasi karena masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor, kemudian proses pelayanan *online* juga lebih efisien dan cepat, sehingga lebih praktis. Kemudian hasil perhitungan kuantitatif memiliki nilai rata-rata sebesar 80,3%.

2. Variabel Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, dilakukan terhadap tiga indikator, meliputi : Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Menurut hasil penelitian masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Majalengka. Pelayanan cepat dan baik, data aman, serta bekerja sesuai peraturan. Jika ada kesalahan atau keterlambatan segera diinformasikan, dan semua informasi layanan sudah tersedia di *website* resmi Disdukcapil Kabupaten Majalengka. Kemudian hasil perhitungan kuantitatif memiliki nilai rata-rata sebesar 80,83%.
3. Pengaruh Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, memiliki total pengaruh simultan dari ketiga variabel tersebut (*Support*, *Capacity*, dan *Value*) terhadap kepuasan masyarakat secara keseluruhan mencapai 80,1%. Sisanya sebesar 19,9%,

dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. (2016) *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. edisi 4. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Hariyanto, E. (2017) *Naskah Akademik Dan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pengelolaan E-Government Di Provinsi Sumatera Barat*. Padang.
- Indrajit (2002) *E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Juwono, V. (2020) *Pelayanan Publik Dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*. Edited by Y.S. Hayati. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Nababan, R. (2021) 'Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian', *Kinerja*, 18(4), pp. 502–512. Available at:
<https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9804>.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003
- Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 13 Tahun 2021 Bupati Kabupaten Majalengka.

