

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK LAPOR WALIKOTA PALU TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

Muhammad Faqih Firmansyah

NPP. 29.1462

*Asdaf Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: [faqi.aidid@gmail.com](mailto:faqi.aidid@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The Palu Mayor's Electronic Report Service was created by the Palu City Communications and Information Office as a public service medium in the form of a complaint service. The Palu Mayor's Report electronic service can be said to be successful, one of which is in terms of user satisfaction. User satisfaction can be viewed from the quality of the services provided. The phenomenon that was found was that there were many complaints reports that were not resolved. **Purpose:** This study aims to measure and determine the impact and magnitude of the influence of the quality of electronic services reported by the mayor of Palu on the satisfaction of service users in Palu City. **Method:** The research design used is a quantitative method based on explanatory research and the sampling in this study uses a purposive sampling technique with the data collection instrument in the form of a questionnaire. The analytical method used is a simple linear analysis method. **Result :** The findings obtained by the authors in this study are that the quality of service has a positive and significant effect on users both partially and simultaneously, although it is still constrained by the system and services that still have shortcomings. **Conclusion :** The results of the study show that service quality has a significant effect on community satisfaction using the Palu mayor's report service with a large effect of 62.5% and a positive effect. The results of this study are in line with the results of research by Hanum Latifa (2018), Prihanto Igif (2019), Fathira Virdha (2020) which state that service quality has a positive and significant effect on user satisfaction.

**Keywords:** Service Quality, User Satisfaction, Report to the Mayor of Palu

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Layanan Elektronik Laport Walikota Palu dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu sebagai media pelayanan publik dalam bentuk pelayanan pengaduan. Layanan elektronik Laport Walikota Palu dapat dikatakan sukses salah satunya ditinjau dari segi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat ditinjau dari faktor kualitas layanan yang diberikan. Fenomena yang ditemukan terdapat banyak laporan pengaduan yang tidak diselesaikan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengukur

dan mengetahui dampak dan besar pengaruh kualitas layanan elektronik lapor walikota palu terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kota palu. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang berlandaskan kepada *explanatory research* dan Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis linear sederhana. **Hasil/Temuan :** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keuasan pengguna baik secara parsial maupun secara simultan, meskipun masih terkendala dengan sistem dan pelayanan yang masih ada kekurangan. **Kesimpulan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pengguna layanan lapor walikota palu dengan besar pengaruh sebesar 62,5% dan berpengaruh secara positif. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Hanum Latifa (2018), Prihanto Igif (2019), Fathira Virdha (2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Lapor Walikota Palu

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

E-governance merupakan penggunaan teknologi informasi berbasis digital dalam tata kelola pemerintahan sehingga jalannya pemerintahan sangat dipengaruhi oleh penerapan E-governance yang berfungsi untuk menunjang kinerja aparatur sipilnya dan penggunaan sistem yang tepat sasaran. Adapun dalam prosesnya harus memegang Prinsip-prinsip penyelenggaraan good governance adalah : Kepuasan masyarakat, Kesejahteraan masyarakat, Penyelesaian masalah, penegakan hukum,transparansi,daya tangkap,berorientasi konsensus , berkeadilan, dan bervisi strategis. Salah satu hal yang paling disorot dalam jalannya good governance ada di bidang pelayanan publiknya. Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat Negara. Semenjak dilaksanakannya cita-cita Negara maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga dapat terjamin kepastian hidup minimalnya.

Bentuk pelayanan publik yang langsung diterima oleh masyarakat adalah Penyampaian keluhan kepada pemerintah . Hal ini merupakan salah satu bentuk demokrasi karena adanya aspirasi pendapat yang dikeluarkan oleh masyarakat terkait jalannya pemerintahan ataupun permasalahan yang ada di lingkungan mereka tinggal. Keluhan masyarakat ini bisa dijadikan bahan evaluasi oleh setiap instansi pemerintah untuk berbenah lagi dalam segi pelayanan maupun memberikan perbaikan atau layanan infrastruktur publik

Namun dalam kenyataannya, di kota Palu masih banyak permasalahan terkait pengaduan yang belum di tindaklanjuti oleh pemerintah, sebagai contohnya berbagai infrastruktur publik yang dapat dikatakan kondisinya yang tidak layak pakai. Hal ini sangat mengganggu aktivitas keseharian masyarakat. Adapun tempat pelaporan yang bertatap muka biasanya membutuhkan waktu yang sangat lama hingga laporan diproses dan ditindaklanjuti.

Seluruh informasi keluhan yang beredar di masyarakat sudah sepatutnya untuk didengar oleh Pemerintah Kota Palu. Dengan mempertimbangkan bahwa keluhan masyarakat sangatlah penting untuk di dengar dan ditangani maka Pemerintah Kota Palu bersama Dinas Komunikasi

dan Informatika Kota Palu meluncurkan program one touch info palu dengan hanya mengklik website [laporwalikotapalu.go.id](http://laporwalikotapalu.go.id) maka pengaduan akan diproses. Website ini diharapkan menjadi sarana untuk warga Kota Palu menyampaikan keluhannya terkait pelayanan di instansi pemerintah maupun masalah di lingkungannya masing-masing serta penggunaannya bisa digunakan sebijak mungkin.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kepuasan pengguna layanan elektronik lapor walikota palu. Diantaranya adalah banyak laporan pengaduan yang belum diselesaikan. Laporan pengaduan yang masuk, sebagian besar hanya sebatas ditindak lanjuti tetapi belum ada upaya dari dinas terkait untuk menyelesaikan masalah yang menjadi aduan dari masyarakat kota palu. Data yang diterima dari admin layanan elektronik lapor walikota palu membuktikan bahwa sebanyak 60% laporan pengaduan belum diselesaikan dan pada umumnya aduan yang belum diselesaikan masuk kedalam kategori perbaikan infrastruktur publik, dan aduan terkait kinerja aparatur sipil negara yang bertugas di bidang pelayanan publik. kemudian sarana dan prasarana yang tersedia di dinas komunikasi dan informatika kota palu yang dimana merupakan penyelenggaraan laporan pengaduan elektronik lapor walikota palu berbasis website masih mempunyai banyak kekurangan. Seperti jaringan internet yang kurang stabil sehingga ini memperlambat proses untuk meneruskan laporan kepada instansi terkait. Alat telekomunikasi yang spesifikasinya belum memadai yakni laptop ataupun komputer yang digunakan belum bisa bekerja secara optimal yang menyebabkan proses pembaharuan ataupun *maintanance* dari aplikasi layanan elektronik lapor walikota palu menjadi terhambat berkembang. Hal ini sangat perlu ditingkatkan sebab mengingat banyaknya data pengguna yang terdapat di layanan, maka dari itu menjaga data pengguna merupakan prioritas utama. Terdapat juga banyaknya laporan palsu yang ditemukan oleh admin, hal ini menjadi perhatian bahwa masyarakat kota palu masih banyak yang belum menganggap serius mengenai pemakaian layanan laporan pengaduan lapor walikota palu ini. Padahal fungsi dari layanan ini sangat penting, mengingat layanan ini merupakan salah satu bentuk perwujudan dari partisipasi masyarakat dalam mengawasi jalannya pemerintahan. Fitur-fitur yang terdapat pada layanan semestinya ditambah dan dikembangkan lagi ataupun bisa diintegrasikan dengan aplikasi lainnya.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penulis mengkaji beberapa penelitian terdahulu yang mengangkat topik sejenis dengan melakukan peninjauan kembali. Penelitian pertama yaitu Fathira Viridha dengan topik “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT.Herba Penawar Alwahida Indonesia “ (Fathira Viridha,2020) menemukan bahwa Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara simultan dan terdapat pengaruh parsial kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian kedua yaitu Prihanto Igif dengan topik “Analisis Kualitas Layanan E-government LAPAN dengan metode E-govqual” ( Prihanto Igif, 2019) menemukan bahwa berdasarkan analisis tingkat kesesuaian dan nilai tingkat kesenjangan didapatkan Layanan belum sesuai harapan pengguna. Penelitian ketiga yaitu Hanum Latifah dengan topik “Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna dengan modifikasi E-govqual” (Hanum Latifah,2018). hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing dimensi signifikan membentuk variabel kualitas layanan. Dan variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, konteks penelitian yang dilakukan yakni pengaruh kualitas layanan elektronik lapor walikota palu terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teori e-govqual yakni pengukuran kualitas layanan website pemerintahan yang dikemukakan oleh papadomichelaki & mentzas Dan teori kepuasan pengguna yang dikemukakan oleh P.seddon & Kiew. Lokus Penelitian berbeda dengan penelitian sebelumnya dan teori yang digunakan sangat berbeda dengan penelitian sebelumnya. kualitas layanan menurut (Papadomichelaki dan Mentzas, 2011:165) yaitu:

1. *Efficien* (efisiensi)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Trust* (kepercayaan).
4. *Citizen Support* (kinerja pegawai)

Kepuasan pengguna menurut P. Seddon & Kiew (1996:108) sebagaimana dikutip Wu & Wang (2006:733) dan Urbach dkk (2010:190) diukur dari elemen:

1. *Adequacy* (sudut pandang memadai),
2. *Effectiveness* (efektif)
3. *Overall satisfied* (kepuasan secara menyeluruh)

### 1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memahami dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas layanan elektronik Lapor Walikota Palu terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di kota palu.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yang mengarah ke *explanatory research* yang bermaksud untuk mendapatkan kejelasan peristiwa terjadi secara empiris serta mendapat hubungan variabel independen dan variabel dependen melalui uji hipotesis.

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Variabel Independen : Kualitas Layanan
- b. Variabel Dependen : Kepuasan Pengguna

Populasi pada penelitian ini diambil dari pengguna layanan elektronik lapor walikota palu per Januari 2022 sebanyak 1497 user. Penelitian ini menggunakan Teknik pengambilan sampel dengan cara *Purposive Sampling*. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus *slovin* dengan marginal error 10% dan diperoleh sebanyak 94 responden. Instrumen penelitian pada penelitian ini menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS 25.0.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Karakteristik Penelitian

Karakteristik responden yang diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Karakteristik Responden**

no	Karakteristik	Persentase (%)
1.	Jenis kelamin	
	Laki-laki	29
	Perempuan	73
2.	Usia	
	19-24	64
	25-30	32
	36-40	3

### 3.2. Deskripsi Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan guna memberikan gambaran tentang data berupa skor yang diperoleh oleh masing-masing dimensi dari setiap variabel dan pengkategorian sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Analisis Deskriptif**

Variabel	Persentase	Kategori
Kualitas Sistem	88,93%.	Sangat Baik
Kepuasan Pengguna	89,73%.	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 3.1, dapat dilihat bahwa semua variabel dalam penelitian termasuk kategori sangat baik. Kategori diperoleh dari hasil nilai persentase terbesar dikurangi nilai persentase terkecil kemudian dibagi menjadi lima skala pengukuran sehingga didapatkan rentang nilai sebesar 16%. Maka diperoleh rentang nilai 20-35,99%: Sangat kurang baik, 36-51,99%: cukup baik, 52-67,99%: baik, 68-83,99% dan 84-100%: sangat baik. Hal ini berarti responden menilai kualitas layanan, dan kepuasan pengguna pada layanan elektronik lapor walikota palu dapat dikatakan sangat baik

### 3.3. Uji Asumsi Klasik

#### 3.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau mendekati normal dengan menggunakan uji *Kolmogorov-smirnov* dengan pendekatan nilai *monte carlo*. Ketentuan data berdistribusi normal jika nilai signifikansi berada diatas 0,05. Hasil uji normalitas sebagai berikut:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.88081393
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.054
	Negative	-.053
Test Statistic		.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.  
d. This is a lower bound of the true significance.

**Gambar 3.1 Uji Normalitas**

Berdasarkan Hasil uji Kolmogorov-Smirnov tes menyatakan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.200. Tentunya Nilai ini lebih besar dari signifikan 0,05 sehingga didapatkan kesimpulan bahwa data terdistribusi normal dan asumsi normalitas pada regresi linear sederhana ini telah terpenuhi.

### 3.4. Regresi Linear Sederhana

Pengujian regresi linear sederhana dibantu dengan aplikasi SPSS 25.0. Hasil dari pengujian regresi linear sederhana sebagai berikut.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	42.969	4.496		9.557	<.001
	kualitas layanan	.570	.046	.791	12.388	<.001

**Gambar 3.2 Analisis Regresi Linear Sederhana**

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier sederhana di atas, diketahui nilai constant (a) sebesar 42,969 dan nilai kualitas layanan (b/ koefisien regresi) sebesar 0,570 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis seperti berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 42,969 + 0,570X$$

Hasil perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan suatu persamaan menunjukkan besarnya nilai X merupakan regresinya yang diestimasikan sebagai berikut :

- 1.) Nilai konstanta (a) sebesar 42.969, artinya apabila variabel bebas kualitas pelayanan (X) dalam keadaan konstanta atau (0), maka nilai kepuasan pelanggan (Y) nilainya sebesar 42.969. Artinya kualitas pelayanan tidak ada, pelanggan tidak akan puas.
- 2.) regresi kualitas pelayanan (b) sebesar 0,570 artinya setiap kenaikan satu variabel kualitas pelayanan (X) maka nilai variabel kepuasan masyarakat pengguna layanan (Y) akan naik sebesar 0,570 artinya apabila kualitas pelayanan tidak baik, maka pengguna layanan elektronik lapor walikota palu tidak akan puas. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan baik, maka masyarakat pengguna layanan elektronik lapor walikota palu akan puas.

### 3.5. Uji Hipotesis

#### 3.5.1 Koefisien Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 <sup>a</sup>	.625	.621	3.24930 <sup>c</sup>

**Gambar 3.3 Koefisien Determinasi**

Gambar 3.3 menjelaskan besarnya nilai korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar 0,791 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0,625, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas layanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat pengguna layanan) adalah sebesar 62,5 % yang berarti Sisanya sebesar 37,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti pada penelitian ini.

### 3.5.2 Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1620.158	1	1620.158	153.454	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	971.331	92	10.558		
	Total	2591.489	93			

**Gambar 3. 4 Hasil Uji F**

Berdasarkan gambar 3.4 didapatkan hasil bahwa nilai signifikansi F sebesar 0,001 dengan F hitung sebesar 153,454. Hal ini menyatakan bahwa nilai signifikansi F > nilai signifikansi 0,05 ini berarti bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat pengguna layanan

### 3.5.3 Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	42.969	4.496		9.557	<.001
	kualitas layanan	.570	.046	.791	12.388	<.001

**Gambar 3.5 Hasil Uji t**

Menentukan nilai  $t_{\text{tabel}}$  dengan nilai alpha 0,05 dan  $df = 94$  dengan cara mencari  $t_{\text{tabel}}$  dengan menggunakan rumus  $(\alpha/2; n-k-1)$  dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah koefisien variabel

$t_{\text{tabel}}$  :  $(\alpha/2 ; n-k-1)$   
 :  $(0,05/2 ; 94-1-1)$   
 :  $0,025 ; 92$   
 :  $1,989$

**Hipotesis :**

$H_0$  : Kualitas Layanan berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pengguna;

Ha : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan hasil Uji t di atas, dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0.001. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kerja (Ha) yang menyatakan Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pengguna layanan elektronik lapor walikota palu dapat diterima.

### 3.6. Diskusi Utama Penelitian

Pelaksanaan layanan elektronik lapor walikota palu memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka membangun kinerja pemerintahan yang lebih baik dengan adanya keterlibatan masyarakat yang menjadikan layanan ini menjadi salah satu sarana bagi masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduannya terkait permasalahan yang ada disekitar lingkungannya. Penulis menemukan temuan penting yakni masyarakat berpartisipasi sangat aktif untuk menyampaikan aspirasinya meskipun penyelesaian aduannya belum sepenuhnya dapat terselesaikan namun keterbukaan pemerintah mendorong masyarakat untuk berani berperan aktif dalam memberikan fungsi pengawasan terhadap jalannya pemerintahan. Hal ini sama dengan temuan pada penelitian vathira yirdha yang menunjukkan keaktifan pengguna dalam menggunakan layanan (vathira Virdha,2020). Partisipasi masyarakat merupakan kunci berjalannya layanan elektronik lapor walikota palu di kota palu. Layaknya program lainnya, layanan ini masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah kurangnya koordinasi, tidak ada contact person, kurangnya anggaran sosialisasi yang membuat sosialisasi tidak merata dan tidak dibarengi dengan perbaikan infrastruktur jaringan yang baik, sehingga menyulitkan untuk mengakses, layaknya temuan penelitian Hanum Latifha (Hanum Lathifa, 2018). Selanjutnya karakteristik dari program ini yakni program yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, jadi yang membuatnya lebih menarik lagi adalah komunikasi internal antar pegawai yang berfungsi dengan baik, sumber daya yang memadai dan dukungan sistem yang sangat mendukung sejalan dengan temuan prihanto igif (prihanto igif ,2019). Adanya aplikasi ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu menjadi wadah aspirasi masyarakat

## IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pengguna layanan lapor walikota palu dengan besar pengaruh sebesar 62,5% dan berpengaruh secara positif. Hal ini berarti semakin meningkatnya kualitas layanan, maka tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan juga ikut meningkat. Hasil penelitian ini mendukung dengan hasil penelitian sebelumnya dari penelitian Hanum Latifa (2018), Prihanto Igif (2019), Fathira Virdha (2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Palu dapat mempertahankan dimensi yang sudah sangat baik pada layanan elektronik Lapor Walikota Palu.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu dalam hal waktu penelitian yang terbilang relatif sangat singkat. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi saja yaitu Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Palu sebagai model studi kasus yang dipilih

**Arah Masa Depan Penelitian.** (*future work*). Penulis menyadari bahwa masih sedikitnya



temuan penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi yang sama dan menambah variabel lain yang memiliki keterkaitan dengan kepuasan pengguna. Hal ini bertujuan agar dapat mengetahui lebih banyak lagi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama penulis tujukan kepada Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Palu beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan dalam pelaksanaan penelitian ini.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Hanum, Latifah (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E-govqual. *jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 15. No.1. hlm. 104-111
- Prihanto, I.G. (2018). Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Website Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional. *Majalah Sains dan Teknologi Dirgantara*. vol.13 no.1. hlm. 11-22
- Papadomichelaki & Mentzas. (2012.) e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*.
- Seddon, P., & Kiew, M.-Y. (1996). A Partial Test And Development Of Delone And Mclean's Model Of Is Success. *Australasian Journal Of Information Systems*, 4(1), 90–109.
- Fathira, Virdha. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia
- Urbach, N., Smolnik, S., & Riempp, G. (2010). An Empirical Investigation Of Employee Portal Success. *Journal Of Strategic Information Systems*, 19(3), 184–206.
- Wu, J. H., & Wang, Y. M. (2006). Measuring Kms Success: A Respecification Of The Delone And Mclean's Model. *Information And Management*, 43(6), 728–739